

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
JORNALISMO

**O DUPLO CONCEITO DE REDES SOCIAIS NOS PORTAIS
DE VOLUNTARIADO**

LARISSA GONÇALVES RANGEL

RIO DE JANEIRO
2012

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
JORNALISMO

**O DUPLO CONCEITO DE REDES SOCIAIS NOS PORTAIS
DE VOLUNTARIADO**

Monografia submetida à Banca de Graduação como
requisito para obtenção do diploma de
Comunicação Social/ Jornalismo.

LARISSA GONÇALVES RANGEL

Orientadora: Profa. Dra. Marialva Barbosa

RIO DE JANEIRO

2012

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO

TERMO DE APROVAÇÃO

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, avalia a Monografia **O duplo conceito de Redes Sociais nos Portais de Voluntariado**, elaborada por Larissa Gonçalves Rangel.

Monografia examinada:

Rio de Janeiro, no dia/...../.....

Comissão Examinadora:

Orientadora: Profª. Dra. Marialva Barbosa
Doutora em História pela Universidade Federal Fluminense
Departamento de Comunicação - UFRJ

Prof. Dra Cristine Costa
Doutor em Comunicação pela Escola de Comunicação – UFRJ
Departamento de Comunicação - UFRJ

Profª. Dra Cristina Rego Monteiro
Doutora em Comunicação pela Escola de Comunicação – UFRJ
Departamento de Comunicação – UFRJ

RIO DE JANEIRO

2012

FICHA CATALOGRÁFICA

RANGEL, Larissa Gonçalves

O duplo conceito de Redes Sociais nos Portais de Voluntariado.

Rio de Janeiro, 2012.

Monografia (Graduação em Comunicação Social/ Jornalismo) –
Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Escola de Comunicação –
ECO.

Orientadora: Marialva Barbosa

RANGEL, Larissa Gonçalves. **O duplo conceito de Redes Sociais nos Portais de Voluntariado**. Orientadora: Marialva Barbosa. Rio de Janeiro: UFRJ/ECO. Monografia em Jornalismo.

RESUMO

Este trabalho procura apresentar as estratégias de comunicação e organização das novas tecnologias da informação e comunicação, analisando sobretudo a configuração de portais de voluntariado, bem como o significado de rede social – seja em seu sentido amplo ligado às análises antropológicas e sociológicas, seja nas novas formas de comunicação permitidas pelas redes sociais virtuais. A proposta apresentada é que o portal do Voluntário, diferentemente de todos os outros portais de voluntariado disponíveis, configura-se como uma dupla rede social, uma vez que procura configurar-se como uma rede social virtual, na web, mas já traz em si a configuração primária de voluntariado que já reflete uma rede social, de atuação mútua. Por outro lado, o trabalho procura mostrar também como esse portal pode ser uma nova fonte de informações, mais direcionadas e, portanto, de difusão de notícias com maior objetividade. Procurou-se usar, como referências básicas, as contribuições de Raquel Recueiro, Manuel Castells, Bruno Ayres e Raquel Paiva.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, sobretudo, à ajuda prestada pela professora Marialva Barbosa, que sem nem ao menos conhecer meu trabalho, mostrou-se prontamente interessada pelo tema e em ajudar a concretizar mais essa etapa da minha formação. Observar comportamentos como esse é um estímulo para continuar na vida acadêmica e mesmo acreditar – e valorizar – a contribuição do ensino superior numa realidade de tantas mudanças.

Em segundo lugar, agradeço ao meu pai que sempre se fez presente em todos os meus projetos de vida, mesmo quando eles não eram mais do que projetos. E que, logo após, sempre esteve lá nas minhas vitórias ou dificuldades. Que esse seja mais um projeto concretizado em vitória.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	08
2. EM TORNO DO CONCEITO DE REDES SOCIAIS.....	12
2.1 O conceito sociológico.....	14
2.2 O conceito tecnológico.....	17
2.3 O aparecimento da Internet: a construção do sentido de rede.....	18
2.4 A implicação da abordagem sociológica na tecnológica: as redes sociais virtuais.....	19
2.5 A importância dos atores.....	21
3. VOLUNTARIADO NO BRASIL E NO MUNDO: HISTÓRIA E NOVOS SIGNIFICADOS.....	23
3.1 Das identidades coletivas à coletividade de identidades individuais.....	23
3.2 A dimensão sociológica do conceito.....	26
3.3 Quando o cidadão passa a suprir as faltas políticas e sociais do Estado.....	29
3.4 O voluntariado na internet: histórico e possibilidades.....	32
4. REDES SOCIAIS EM PORTAIS DE VOLUNTARIADO E O CASO DO PORTAL DO VOLUNTÁRIO.....	36
4.1 Breve histórico sobre os portais de voluntariado.....	36
4.2 O caso brasileiro.....	40
4.3 O Portal do Voluntário.....	43
4.4 Estratégias de Comunicação nos Portais de voluntariado.....	51
4.5 Sobre o conceito de comunidade nas novas tecnologias da comunicação.....	54
5. CONCLUSÃO.....	59
6. REFERÊNCIAS.....	60
ANEXOS.....	64

1. INTRODUÇÃO

As redes sociais sempre estiveram presentes na vida do ser humano, desde as primeiras referências de sua existência. Viver em sociedade, por si só, já remete a constituir alguma espécie de rede social.

No entanto, há aproximadamente 40 anos, esse termo passou a ser cada vez mais explorado, tendo em vista a “aproximação” de indivíduos e a redução de fronteiras possibilitada pelo fenômeno da Globalização, ou sua intensificação. O advento da internet e de novas tecnologias da comunicação passam a trazer um novo significado para o conceito de redes sociais e diversos trabalhos e pesquisas passaram a debruçar-se sobre a contribuição dessas tecnologias para o campo da comunicação, como uma nova forma de integração social e de distribuição da informação.

Por outro lado, outro grupo que sempre fez uso e reconheceu a importância das redes sociais para sua manutenção são os voluntários. Atuar voluntariamente demonstra, antes de mais nada, interesse em estabelecer contatos que também se motivem para a mesma causa. Dessa forma, trata-se de uma rede social estabelecida no contexto real, do dia-a-dia.

A comunicação tem papel essencial para a consolidação da ação voluntária e para a multiplicação de indivíduos interessados pelo tema. Da mesma forma, ela é responsável por proporcionar e divulgar as oportunidades de atuação.

Observa-se como as redes sociais virtuais são cada vez mais essenciais para a vida das pessoas. Como a troca de informações sobre suas atividades básicas e até mesmo como a troca de notícias se dá por vias virtuais, em proporções e velocidades inimaginadas.

As redes sociais virtuais têm ganhado tal proporção que passam a surgir de forma horizontal e destinadas a vários grupos diferentes, como espécie de fonte de comunicação de “tribos”, na rede virtual. Dessa maneira, a rede de voluntários – em diversos países e estados – passam a fazer uso dessas redes computacionais comunicacionais. E, nesse sentido, o Portal do Voluntário, único no Brasil organizado de forma a retratar a estrutura de uma rede social, acaba formando uma dupla rede social – de indivíduos conectados anteriormente na vida real, e em segundo lugar pela web, com possibilidade de atuação individualizada, seguindo a lógica da comunicação de um para um (ou par a par) proporcionadas pela comunicação mediada por computadores e, sobretudo, pelas redes sociais.

O objetivo do trabalho é, portanto, de apreender a maneira como os voluntários – usuários do portal – comunicam-se entre si para divulgar ações voluntárias e informações de cunho geral, que acabam ganhando maior visibilidade do que na grande mídia. Como, dessa forma, esse tipo de veículo pode, ao mesmo tempo, se configurar como um tipo de comunicação voluntária *expandida*, uma vez que pode fomentar a comunicação de vários grupos em escala quase global – favorecendo a troca de informações em escala global, mas multiplicada por várias comunidades diferentes.

Tal proposta é essencial em tempos de comunicação tecnológica, de relações mediadas por computadores e, do mesmo modo, em tempos de expansão demográfica, crescimento da população e críticas em relação à realidade social de diversos grupos minoritários. Tecnologias como essa demonstram como é possível fazer uma comunicação a partir de pequenos grupos, ganhando alcance de certa forma global, fazendo uso dessas novas ferramentas e contando com o interesse dos indivíduos envolvidos.

Para isso, foi realizada uma análise do conceito de redes sociais, utilizando, em sua maioria, uma bibliografia fornecida por autores renomados tal como Manuel Castells, que mais do que observar a constituição da própria sociedade em rede, analisa a constituição da mesma segundo essa lógica após o advento dessas novas plataformas de comunicação possibilitadas pela internet. Para entender um pouco mais o funcionamento dessas novas tecnologias, porém, as contribuições de Raquel Recueiro foram bastante úteis, ao mostrar a forma como as redes sociais se instauram e algumas das razões para seu sucesso, que corroboram com a tese de que o ser humano é formado por nós, que constituem a sua rede de contatos – de conexões que, por sua vez, formam toda a sua rede social real.

De forma mais objetiva, o trabalho de Bruno Ayres – sua dissertação de mestrado, mais especificamente – foi de bastante utilidade. Um dos criadores do portal do Voluntário, Ayres explica em suas páginas a forma como a plataforma foi pensada e fundamenta, de maneira forma, as razões para privilegiar a causa voluntária. Outra responsável pela profusão do portal e por projetos paralelos ligados tanto à causa social como a novas contribuições ligadas à tecnologia é Marianna Taborda, cujo trabalho – também dissertação de mestrado defendida na Escola de Comunicação em 2003, reflete justamente a contribuição do porta para a difusão da informação de forma diferenciada, em relação a difusão da grande mídia.

Além de recorrer aos trabalhos escritos de ambos responsáveis pelo portal, ele próprio foi objeto de estudo e fonte de informações. Isso porque além de ter sido realizada uma

coleta de material durante duas semanas de análise, seus dados de acesso e relatório também serviram de base para o presente estudo.

Durante as semanas de 06 de novembro a 20 de novembro, foram coletadas um total de 72 novas postagens de conteúdo, incluindo matérias, links, imagens, chamadas no Portal do Voluntário de *posts de blogs*. No mesmo período, foram observadas um total de 20 ações que foram criadas no período, e 57 oportunidades de ações voluntárias. A partir dessas ações, foi possível aferir a importância do portal para a divulgação de notícias de forma mais objetiva e o modo como essa divulgação é feita, bem como observar a importância dessa plataforma para a propagação das ações com oportunidades de atuação de voluntariado.

Além dessa análise e observação, foi feita uma consulta a relatórios antigos do portal do voluntário, apesar de dados anteriores a 2006 não estarem disponíveis para consulta. No início da manutenção do Portal do Voluntário, o mesmo era mantido pela empresa IBM e os dados referentes aos acessos, cadastros e outras informações acabaram ficando perdidas após o rompimento da parceria e transição para a própria plataforma de desenvolvimento V2V, exclusiva da equipe do Portal e voltada para conceber o site como uma rede social autêntica.

Para entender melhor os objetivos do portal, seu histórico e seus propósitos sociais – propulsor de mudança nos âmbitos da comunicação e do voluntariado (ações sociais propriamente ditas), foi realizada uma entrevista com os criadores do portal Marianna Taborda e Bruno Ayres, apesar de dados da primeira entrevista terem sido mais usados.

De forma mais esmiuçada, pode-se dizer que o primeiro capítulo refere-se a uma análise sobre o conceito de redes sociais por esses autores citados. Faz-se uma breve observação quanto à significação de redes, não apenas sobre a parte social, mas também tecnológica e, por fim, aliando os dois campos, observando como a internet foi responsável por contribuir para uma comunicação mais horizontal e igualitária, de indivíduos interconectados.

Da mesma forma, é analisada a contextualização histórica do termo *redes*, suas implicações sociais e seus desdobramentos tecnológicos, com o aparecimento das redes sociais virtuais, os motivos pelos quais tornaram-se tão sociais e como constituem parte da vida social dos indivíduos, bem como eles mesmos atuam nesse contexto de subjetivação virtual.

Em seguida, o trabalho analisa os aspectos sociais e antropológicos da atuação voluntária, bem como sua contribuição para a difusão de informação em espectro local e

global. Para isso, faz-se uso das contribuições bibliográficas dos autores Stuart Hall, Bruno Latour e, novamente, Manuel Castells. O conceito de redes é mais uma vez relido, dessa vez, porém, para expressar a atuação em conjunto da sociedade em geral, da necessidade de auxílio entre os indivíduos para a manutenção de seus grupos e, da mesma maneira, para a definição de identidades individuais – construídas como reflexo das identidades coletivas.

O segundo capítulo estuda, ainda, como a atuação voluntária já requer uma ação em conjunto, uma conexão de indivíduos para realizar determinado propósito ou mesmo motivados e reunidos sob uma causa específica. É traçada uma linha histórica quanto às possibilidades de atuação voluntária, sobretudo no Brasil, para observar como essa atividade se desenvolveu ao longo do tempo e representa hoje, uma solução alternativa à resolução de problemas sociais, ao lado da atuação do Estado e de outras Organizações. Mostra-se, de certo modo, como a mobilização civil é essencial para resolver seus próprios problemas e como a tomada de medidas é feita em conjunto.

Aliando as proposições apresentadas nos dois primeiros capítulos dissertativos, o terceiro capítulo (quarto referente ao sumário propriamente dito) traz uma análise da importância da causa voluntária levada para o meio virtual, em especial para as redes sociais virtuais. Mostra-se como o Portal do Voluntário – escolhido por sua peculiaridade de conectar os usuários de forma individualizada – é capaz de promover a mobilização social não como uma entidade ou como um poder que controle ou gere participação, mas a partir da difusão de informações fornecidas pelos próprios usuários.

O objetivo é, portanto, de mostrar as contribuições dessa plataforma para a difusão de informações não veiculadas pela grande mídia ou cuja visibilidade é bem menor e, da mesma forma, como elas são essenciais para gerar mobilização local ou não, rompendo barreiras geográficas, mas da mesma maneira, permitindo que ela seja uma fonte de comunicação e reunião de comunidades, constituindo-se como um veículo de comunicação comunitária.

2. EM TORNO DO CONCEITO DE REDES SOCIAIS

Redes sociais, mais comumente conhecidas como mídias sociais, representam um fenômeno recente uma vez que são originárias da Internet, cujo aparecimento só se deu nas décadas de 1970 e 1980, para fins bélicos e – posteriormente – acadêmicos. As primeiras redes sociais virtuais datam da década de 90, entre elas a rede *Sixdegrees* – a pioneira no conceito de rede de relacionamento – e a *Napster* – rede de compartilhamento de arquivos.

Rede social, porém, remete a um conceito mais amplo, relacionado principalmente a estudos sociológicos. E um dos primeiros estudos a tratar o tema foi o do biólogo Ludwig Von Bertalanffy, que entre 1950 e 1960 desenvolveu o que chamou de *Teoria geral dos sistemas*. Sua lógica era de que para entender qualquer fenômeno, era preciso analisar todas as suas ligações e interações. Biologicamente, o cientista foi capaz de demonstrar que para entender a composição de uma flor e seu comportamento, era necessário observar sua relação com o ambiente e os efeitos deste nela mesma.¹

No entanto, é possível, ainda, retroceder alguns séculos, e encontrar nos estudos do matemático Leonard Euler as primeiras referências à teoria dos grafos. No ano de 1736, o cientista demonstrou, por meio do enigma de Königsberg, que era impossível cruzar as sete pontes das cidades sem realizar repetições. Dessa forma, o conceito de nós nas redes nascia. E seria reutilizado pelas ciências sociais para explicar a interação interpessoal.

Fábio Duarte e Klaus Frei, em *Redes Urbanas* (2008), definem uma rede social como uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns. Uma das características fundamentais nesta definição diz respeito a sua abertura e porosidade o que, segundo os estudiosos, possibilitam relacionamentos horizontais e não hierárquicos entre os participantes. “Redes não são, portanto, apenas uma outra forma de estrutura, mas quase uma não estrutura, no sentido de que parte de sua força está na habilidade de se fazer e desfazer rapidamente” (DUARTE *et alli*, 2008, p. 156).

De maneira geral, seja fisicamente ou virtualmente, um ponto em comum entre os diversos tipos de rede social é o compartilhamento de informações, conhecimentos,

¹ As observações sobre o desenvolvimento das redes sociais foram produzidas, sobretudo, tendo em conta as pesquisas

interesses e esforços em busca de objetivos comuns. Viver em sociedade já pressupõe viver em rede, uma rede social.

A intensificação da formação das redes sociais reflete para alguns autores (CASTELLS, 2000; RECUERO, 2009) o processo de fortalecimento da sociedade civil, em um contexto de maior participação democrática e mobilização social. O aparecimento das redes sociais virtuais, nesse sentido, seria apenas um reflexo das mudanças sociais que a tecnologia impõe. A discussão em torno dos efeitos da globalização, do encurtamento de distâncias, da aproximação de mais sujeitos num ambiente virtual transforma-se, portanto, no contexto de aparecimento das redes sociais.

Da mesma forma como na sociedade de maneira geral, formam-se grupos de acordo com os interesses comuns. Essa lógica social passa a ser utilizada expandida, *virtualmente*, produzindo o fenômeno da proliferação das redes sociais e da multiplicação das temáticas que passam a ser fixadas nesses locais virtuais.

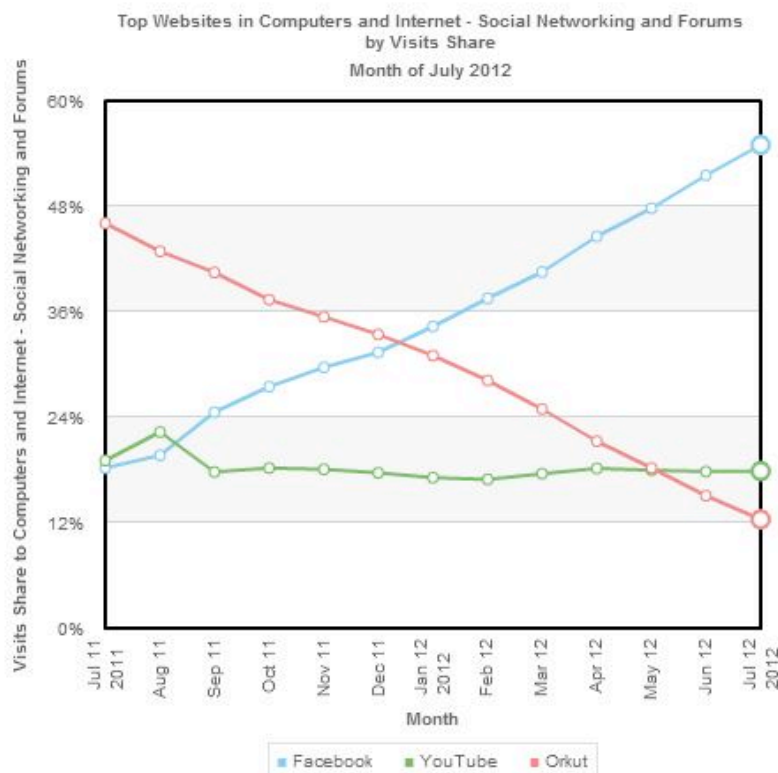
Analisando os números que mostram o crescimento dessas redes sociais, é possível perceber como elas vêm se tornando populares em todo o mundo e, em especial, no Brasil. Segundo pesquisa da Agência ComScore², de 2011 a 2012, o *facebook*, por exemplo, cresceu 192%, alcançando 36 milhões de visitantes. O *Orkut*, apesar do crescimento de apenas 5%, bateu a marca de 34 milhões de visitantes únicos em dezembro de 2011. A pesquisa mostra ainda que o Windows Live segue na terceira posição no Brasil, com 13,3 milhões de usuários, seguido pelo Twitter, com 12,4 milhões.

Outra pesquisa, feita recentemente pela Experian Hitwise em julho de 2012 corroboram com a visão de que o Brasil é um país extremamente social. De acordo com dados levantados, Redes Sociais e Fóruns lideram o ranking de categorias mais acessadas pelos usuários brasileiros, com 22,08% da preferência em julho de 2012, alta de 5,03 p.p (pontos percentuais) em relação ao mesmo período no ano passado. Em segundo lugar, ficou a categoria Ferramentas de Busca, com 12,44% dos acessos, queda de 8,88 p.p. A categoria sites de email ocupou o terceiro lugar no ranking, com 5,44%, seguida de multimídia, com 4,97% e páginas iniciais de portais com 4,55% da preferência dos usuários de internet no Brasil.

Especialistas responsáveis pela pesquisa acreditam que o aumento da popularidade do *Facebook* deve-se justamente ao caráter cosmopolita da rede, permitindo uma conexão dos usuários a nível global, além da ubiquidade que ela apresenta, que a partir de inúmeros aplicativos, tornou-se uma rede especializada em perfil variados e voltada tanto para

² Disponível em <http://www.comscoredatamine.com/>. Acessado em 15/10/2012

promoção individual do usuário como de produtos, por meio de propagandas, além do lazer proporcionado em aplicativos como jogos, etc. Isso sem contar o investimento em aplicativos que tornassem seu acesso viável a partir de dispositivos moveis de variados tipos. O gráfico³ abaixo mostra a evolução das redes sociais *Orkut*, *Youtube* e *Facebook*, no período de julho de 2011 a julho de 2012, em todo o mundo.



2.1 O conceito sociológico

A análise conceitual das redes sociais pode ser relacionada com a *teoria redes complexas*, ou simplesmente *teoria das redes*, uma conceituação chave para os estudos sociológicos. A *teoria das redes complexas* pressupõe que as características de um elemento relacionam-se obrigatoriamente às conexões que este estabelece com outros elementos do mesmo sistema. Assim como a *teoria dos grafos*, de que também se apropria, essa teoria nasceu inspirada em conceitos matemáticos, e a partir da década de 1990 passou a ser aplicada às ciências humanas e sociais, quando estudos sociológicos e antropológicos começaram a utilizá-la..

³ Anexo 1

A ideia de rede social começou a ser usada, então, há cerca de um século atrás, para designar um conjunto complexo de relações entre membros de um sistema social a diferentes dimensões. Em 1954, J. A. Barnes usou o termo sistematicamente para mostrar os padrões dos laços, incorporando os conceitos tradicionalmente usados quer pela sociedade quer pelos cientistas sociais: grupos bem definidos (ex.: tribos, famílias) e categorias sociais (ex.: gênero, grupo étnico). (RECUERO, 2009).

Ainda para Raquel Recuero (2009, p. 19), igualar a ideia a um conjunto de atores seria a definição básica de redes sociais. Estudar as redes é, segundo a autora, estudar os padrões de conexões entre esses atores – também ditos *nós*, como numa rede matemática. E analisar essas conexões observa-se o que se repete nesses fluxos de conexões. Quando os nós são sujeitos sociais em relação, o que está sob foco da observação são suas práticas de comunicação. Os atores sociais se constituem em grupos comunicacionais. Trata-se de analisar, segundo a autora, as semelhanças entre eles, o ponto que os une e que tipo de informações está sendo trocada.⁴

A reunião dos seres humanos em redes é inerente à própria espécie humana. Desde a aparição dos primeiros indivíduos do gênero Homo – há aproximadamente dois milhões de anos AC -, os homens já se organizavam socialmente em pequenas comunidades do tipo caçadoras, coletoras e nômades. Ou seja, em pequenas redes sociais de topografia horizontal e clusterizada, em pequenos grupos poucos conectados entre si.

Um cluster seria uma metáfora para um conglomerado de nós e conexões. Clusters, na verdade, são conglomerados de computadores que utilizam um sistema de distribuído. Metaforicamente, a clusterização seria a tendência de agregar mais pessoas e que outras pessoas formando as comunidades graças aos conectores que existem nas redes (RECUERO, 2006, p. 67)

Para a autora, as transformações sociais, sobretudo de natureza tecnológica, afetaram o tamanho e hábitos das comunidades e, subsequentemente, ampliaram os limites, espaciais e temporais do mundo, levando a posterior sub-limitação geopolítica em Estados-Nação. E, já no século XX, encurtou-se ainda mais essas fronteiras – a partir do advento da internet e o surgimento dessas redes virtuais.

Alguns teóricos afirmam que a chamada *globalização*, iniciada desde o século XIX foi a principal responsável por essa mudança comportamental dos indivíduos e pela intensificação das redes sociais (HALL, 2003; CASTELLS, 2000). Segundo Stuart Hall, a globalização alterou as noções de tempo e de espaço, fazendo com que o sistema social e

as estruturas por muito tempo consideradas como fixas perdessem o sentido e, assim, possibilitando a pluralização dos centros de exercício do poder.

Por mais que haja certa disputa entre as teorias que explicam as origens da globalização – para alguns (GRUZINSKY, 1999), ela remonta às expansões marítimas do século XVIII, enquanto que para outros (CASTELLS, 2000) tal fenômeno só pode ser observado a partir da guerra fria – ; ambas reconhecem o papel das novas tecnologias nessa mudança de paradigma sócio-temporal. Trata-se de um movimento dentro do qual se constrói o processo de ampliação da hegemonia econômica, política e cultura ocidental sobre as demais nações.

Essa transformação social e comportamental deu-se, segundo o sociólogo Manuel Castells, de fato, a partir da Guerra Fria. No que tange às redes econômicas, essas foram as primeiras a se utilizarem de forma exacerbada da configuração em rede. A *deslocalização* de indústrias – matéria prima e mão de obra -, aliada aos novos conceitos e fronteiras de distribuição constrói o novo padrão sobre o modelo de vida pós-moderno que, segundo Hall, está baseado na era da globalização.

Consequentemente, a sociedade vê suas fronteiras de comunicação serem expandidas. A possibilidade de se conectar com um maior número de pessoas e para além da limitação geográfica deixa de ser um prenúncio. Ao contrário de antigas tecnologias, como o telefone, telégrafo ou, ainda mais anteriormente, das cartas, que permitiam de certa forma ultrapassar os espaços por meio de práticas e processos de comunicação, as mídias digitais permitem a exponencialização dos deslocamentos no espaço. O avanço tecnológico, a constituição de máquinas em rede e o aparecimento da internet – que será discutida a seguir – facilitaram ainda mais essa transposição espacial do indivíduo.

Com tamanha possibilidade de conexão – e coerente organização em grupo – somada ao crescimento demográfico constante, a proposição mais lógica só poderia ser a organização dos indivíduos em rede. “Em um mundo de fluxos globais de riqueza, poder e imagens, a busca da identidade coletiva ou individual, atribuída ou construída, torna-se a fonte básica de significado social”. (CASTELLS, 2000, p. 77).

Cada vez mais, as pessoas organizam o significado do mundo não em torno do que fazem, mas em torno do que são ou acreditam que são. As redes sociais assumem, assim, uma expressão exponencial, facilitadas pelo surgimento de novas tecnologias, A consequência é a virtualização do mundo social e a multiplicação das redes sociais.

Nessa configuração do mundo em rede, assim como Recuero define, os atores sociais assumem papel central. São eles os nós, os responsáveis pelas conexões e pelas trocas

informacionais que garantirão a sobrevivência e expansão das redes. Os nós, sujeito da coletividade, gramaticalmente primeira pessoa do plural, que por si só não existe isolado.

2.2 O conceito tecnológico

O termo *redes sociais*, ultimamente, parece ter adquirido um valor conceitual automaticamente tecnológico. As principais referências encontradas fazem alusão às redes sociais virtuais, antes de qualquer coisa. E essas mesmas redes sociais parecem ter entrado para o cotidiano da sociedade contemporânea de forma irreversível.

A teoria de Ray Oldenburg (1999), de que existem três lugares para o ser social conseguir interagir, local do trabalho, local da família (casa) e local do lazer (pubs e parques), passa, a partir de então, a ganhar um quarto elemento: o mundo virtual, que ao mesmo tempo une e transcende todos os três lugares.

As redes sociais virtuais representam uma extensão da coletividade no que seria um não-local⁵. As diferentes redes sociais, de acordo com o propósito de seus usuários, podem estar relacionadas a fins de trabalho, lazer e relacionamento íntimo. As redes sociais de relacionamento – tais como *Orkut*, *facebook* –, as redes de compartilhamento de arquivos – *grooveshark*, *lastfm*, *myspace*, *tumblr* – e as redes de compartilhamento de informações instantâneas – *twitter* – são exemplos dessa divisão e dessa combinação das três funções que existiriam nas redes sociais *off-line*. Nesse sentido, como veremos no decorrer desse trabalho, também os portais de voluntários podem ser assim caracterizados: são portais cujas finalidades de trabalho, de lazer e de relações íntimas de sociabilidade apresentam-se mescladas.

Alguns estudiosos (FORTIM, 2006) consideram que o conceito de redes sociais virtuais mediadas pelo computador e baseadas na existência de sujeitos virtuais tenha surgido a partir da experiência de MUD Multi User Dungeon, ou jogos de RPG, que explodiram nos anos 1980 e 1990. O jogador deveria encarnar um personagem, no mundo virtual do jogo, e viver com ele, como numa encenação de teatro.

Hoje, essa experiência ganhou novos rumos e configurações, não apenas de interesse, mas também geográficos. Tal expansão dessas aplicações e reconfiguração social da

⁵ Um não local seria uma espécie de não lugar, no sentido de Augé (1994), isto é, espaços indiferenciados e semelhantes, sem uma marca que lhe seja própria, pausterizados, como os aeroportos, shoppings, etc, mas seria também um local sem espacialidade visível. Um plano acima do espaço material que só existe e se materializa a partir das tecnologias que transformam o invisível em visível.

sociedade só foi possível graças ao advento da internet e da constituição das de redes de computadores, que possibilitaram a instauração redes de sujeitos à distância.

2.3 O aparecimento da Internet: a construção do sentido de rede

A Internet nasceu das pesquisas militares durante a Guerra Fria, conflito que na década de 1960, dividiu o mundo em dois blocos ideológicos e politicamente antagônicos, que tentavam exercer controle e influência sobre o mundo dividido entre União Soviética (URSS) e Estados Unidos. Dessa forma, qualquer inovação poderia contribuir nessa disputa e as duas superpotências compreendiam a eficácia e necessidade absoluta para tal fim dos meios de comunicação.

Para preservar a divulgação de informações sigilosas, surgiu a ARPANET, sigla para *Advanced Research Projects Agency*. Essa rede funcionava, basicamente, a partir da lógica de *chaveamento de pacotes*, em que as informações eram transformadas em pacotes de dados codificados enviados a computadores ligados em rede e com sistemas capazes de decodificar tais dados e receber a informação original.

A criação e o desenvolvimento da internet nas três últimas décadas do século XX foram consequência de uma fusão singular de estratégia militar, grande cooperação científica, inovação tecnológica e inovação contracultural (...) criou-se uma rede que era capaz de comunicar seus nós sem usar centros de controle (CASTELLS, 2000, p.160).

A partir de então foi apenas uma questão de tempo para que outros setores da sociedade pudessem se apropriar da tecnologia para os mais variados fins. A empresa norte-americana Netscape conseguiu criar, na década de 1990, protocolo HTTPS (*HyperText Transfer Protocol Secure*), possibilitando o envio de dados criptografados para transações comerciais pela Internet. Em seguida, jovens da contracultura – também chamados *hackers*, apesar da conotação negativa que o termo acabou ganhando – passaram a desenvolver sites de compartilhamento de conteúdo, contribuindo, sobretudo, para a definição do caráter cultural que a Internet adquiriu – e que veio a ser, para teóricos como Castells, a sua principal característica.

Com o advento da Internet, a teoria de *aldeia global* de Marshal McLuhan (1962) passa a fazer ainda mais sentido. A nova forma de organização social, proporcionada pelas mídias eletrônicas da década de 1960, passa a ser muito mais coerente com o avanço tecnológico trinta anos depois. A alteração dos processos cognitivos e a superação da

cultura impressa, discussões trazidas no livro *A galáxia de Gutenberg*, se apresenta como uma espécie de prenúncio para a rede mundial, conceito disseminado com o aparecimento das redes sociais virtuais.

Para se ter noção dessa configuração em forma de rede imposta pelos avanços tecnológicos, basta pensar que a grande novidade das redes sociais virtuais – e da Internet como um todo – é a comunicação mediada pelo computador. A correlação entre as ciências matemáticas e paradigmas da comunicação, sociais e comportamentais passa a ser não apenas necessária como óbvia. E nesse sentido também a noção de interdisciplinaridade apresenta-se como uma rede⁶.

2.4 A implicação da abordagem sociológica na tecnológica: as redes sociais virtuais

Como já explicado anteriormente, a própria configuração básica da Internet pressupõe uma rede. Mais do que isso, morfologicamente, a palavra *Internet* já remete à rede: originário do inglês, o termo refere-se a uma rede (*net*) de interligações.

Portanto, um dos primeiros usos da tecnologia é conectar indivíduos, sobretudo para fins sociais, de relacionamento. No entanto, essas redes seriam, como defende Recuero apenas um suporte tecnológico para sujeitos, da mesma forma como os computadores também o são. “Sites desse estilo são apenas suporte, e não redes em si. Há sites de redes sociais estruturados e apropriados (...), e centram-se na tarefa de tornar pública a interação de seus usuários” (2009, p. 76).

As primeiras redes sociais popularmente conhecidas foram o mirc (bate papo em portais como *UOL*), *ICQ*, seguido pelo *Msn Messenger*, *Orkut* e agora pelo *Facebook* que concentra as duas funções de rede social e chat instantâneo⁷.

Para entender um pouco melhor a organização das redes sociais online, é preciso primeiramente, compreender sua classificação. No que se refere aos padrões de comportamento, o processo social está diretamente relacionado à forma como os homens

⁶ Ainda que não seja nosso propósito esta discussão, pode-se pensar a troca conceitual entre disciplinas, interdisciplinariedade para uns e transdisciplinariedade para outros, a partir da lógica de construção paulatina de conteúdos interconectados, ou seja, como uma rede.

⁷ O Uol é um portal criado em 1996, pelo Grupo Folha cujo objetivo principal é prover conteúdo e espaço para publicação de outros blogs. O ICQ, também criado em 1996 foi um programa pioneiro em comunicação instantânea. Foi superado pelo MSN, da Microsoft, cujo sucesso se deve à integração com o popular serviço de email *Hotmail*. A mesma transição aconteceu com o *Orkut*, rede social filiada ao Google e criada em 2004, cuja popularidade era maior no Brasil e Índia; e que acabou sendo ultrapassada pelo *Facebook*, nascido em universidades norte-americanas.

interagem e à maneira como se comunicam. As reações sociais nas redes são definidas por seus padrões: conflito, cooperação e competição. A cooperação é o processo formador das estruturas e das redes sociais. A competição é a forma básica de luta social e pode tanto gerar conflito quanto cooperação entre determinadas partes da rede. E o conflito é responsável pela ruptura das estruturas sociais.

Outras características inerentes às redes sociais são a assincronicidade e visibilidade. A primeira refere-se ao fato de que todas as interações acontecidas na Internet, ao contrário do meio off-line, ali permanecem. Trata-se das marcas dos laços sociais. A segunda permite que os nós – ou sujeitos, pontos básicos de conexão e primordiais para a existência de uma rede - estejam mais visíveis: é o tornar público nas redes sociais. A visibilidade, dessa maneira, fortalece as relações off-line. É ela também a responsável por garantir a perpetuação do capital social⁸, conceito formado pelo sociólogo francês Pierre Bourdieu – e que, de certa forma, poderia ser traduzido maior número de seguidores, comentários nos blogs – ou seja, toda popularização responsável pelas trocas nas redes. (RECUERO, 2009, p.88).

Quanto ao tipo de relações estabelecidas nas redes sociais mediadas pelo computador, é possível fazê-lo apenas aceitando uma amizade, ou participando de uma comunidade (grupo). Ou seja, deixando claro tal filiação. O fato de aceitar ser amigo do outro traz, porém, dois reflexos: no sistema (esses dois sujeitos estão ligados, agora, por uma conexão) basicamente tecnológica, fria e social, correspondente a números e arestas na rede; e outro de caráter representativo e social, já que um sujeito passa, agora, a ter acesso ao espaço criado pelo outro sujeito.

Apesar de alguns autores, como Barry Wellman (2001), acreditarem que o aparecimento dessas redes mediadas seja mais similar ao que chama de *individualismo em rede*, e não um retorno ao comunitarismo⁹, a verdade é que a rede social representadas por

⁸ “O conjunto dos recursos reais ou potenciais que estão ligados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de interconhecimento e de interreconhecimento mútuos ou, em outros termos, à vinculação a um grupo como um conjunto de agentes que não somente são dotados de propriedades comuns (passíveis de serem percebidas pelo observador, pelos outros e por eles mesmos), mas também que são unidos por ligações permanentes e úteis (BOURDIEU, 1998)

⁹ Sobre o conceito de comunitarismo, a abordagem de Wellman pode ser considerada tão importante para a análise teórica em questão justamente por sua aproximação e tentativa de explicação das redes no contexto de globalização. O autor define “comunidade” como redes de laços interpessoais que proporcionam sociabilidade, apoio, informação, um senso de pertencimento e identidade social (WELLMAN, 2001, p. 228).

computadores têm a responsabilidade de existir graças a discussões off-lines, ao mesmo tempo em que leva discussões para o mundo off-line.

Neste sentido, as redes sociais são mais *sociedades informacionais* do que *sociedades da informação*, uma vez que garantem muito mais a replicação dos conteúdos do que dependem deles. A *sociedade informacional* possui estrutura básica apresentada em redes, divisão típica da nova *sociedade em rede* que vem sendo difundida sobre o planeta reivindicando uma universalidade sem paralelo (AYRES, 2003).

2.5 A importância dos atores

As redes sociais, seja ela off-line ou mediada pelo computador, só existe graças ao papel exercido pelos atores – ou sujeitos, fora da virtualidade. Esses atores são os responsáveis pelos *nós* (ou arestas) nessa rede e garantem a replicação do conteúdo. Essa relação é natural e, ao mesmo tempo, a base da sociedade. De acordo com as preferências e o tipo de conteúdo replicado, formam-se identidades coletivas – e comunidades -, na internet e/ou no mundo.

A comunicação simbólica entre os seres humanos e o relacionamento entre esses e a natureza, com base na produção (e seu complemento, o consumo), experiência e poder, cristalizam-se ao longo da história em territórios específicos e assim geram *culturas e identidades coletivas* (CASTELLS, 2000, p. 53).

Embora a analogia entre as representações on e off line pareça clara, os atores sociais na Internet são mais difíceis de serem discerníveis, já que muitas vezes são representados por algumas ferramentas, tais como blogs, perfis em redes sociais, etc.; que podem ser mantidas por vários atores, como é o caso dos blogs. Funcionam como espaços de representação de si, mas também do espaço público de discussão .

Importante observar, porém, como as redes sociais online – e seus atores – parecem representar e apresentar uma extensão comportamental das redes off-line. Encontra-se, da mesma forma, líderes das ações (assim como acontece na realidade), líderes de opinião (os que mais escrevem posts), uma organização tradicional e que é capaz de garantir a replicação da informação. A chamada comunicação *boca-a-boca* seria, na Internet, substituída pelo termo peer-to-peer (par a par), estrutura básica de sistemas distribuídos onde os nós exercem função de servidores e clientes, ou de receptores e emissores da informação.

Segundo os tipos de relações estabelecidas nas redes sociais mediadas pelo computador, Recuero sinaliza a existência de laços fortes e fracos. Os laços fracos são aqueles que têm maior importância no meio virtual ou real. Ou seja, de certa forma, até dependem desse espaço virtual para existir. Os laços fortes seriam como as amizades já mantidas na vida real e apenas repassadas para o meio off-line.

Quanto às características dos conteúdos postados por esses atores, a redundância é a que mais os define. Os chamados *memes*, termo utilizado também por Castells (2000), garantem a replicação da mesma informação ou do mesmo estilo e são essenciais para manter a noção de laço entre os nós (atores sociais numa rede).

Da mesma forma, importante observar como a Internet – enquanto um espaço de comunicação inter-atores, sem regras específicas e fronteiras de publicação (a não ser comportamentais) – permite, ainda, a publicação de conteúdos que não têm espaço nas mídias tradicionais. Nesse sentido, está para autores como Castells (2000) o caráter libertador do que poderia ser considerada uma contracultura trazida pela Internet.

Passando de categorias teóricas para a transformação histórica, o que importa de fato aos processos e formas sociais que compõem a carne viva das sociedades é a interação real entre os modos de produção e de desenvolvimento estabelecidos e defendidos pelos atores sociais (...) (CASTELLS, 2000 p. 67)

A sociedade marcada por essas novas tecnologias tem um sujeito perdido que precisa se encontrar de certa forma em identidades coletivas, partilhadas e reconstruídas. Nessa nova sociedade, o valor da identidade cultural é muito maior: é a defesa da personalidade e da cultura, num sistema onde os produtos culturais passam também substituir os industriais.

3. VOLUNTARIADO NO BRASIL E NO MUNDO: HISTÓRIA E NOVOS SIGNIFICADOS

Historicamente, o termo “voluntariado” no Brasil está associado a fins religiosos. A tradição das doações de caridade remonta ao início do período colonial, com a criação de grande quantidade de obras filantrópicas realizadas pelos padres jesuítas durante os primeiros anos de “descobrimento”.

Mundialmente, ainda, o reconhecimento das ações voluntárias – por parte de quem as pratica e de quem é ajudado – vem sempre acompanhado de uma visão estereotipada, por vezes, negativa, como se ajudar viesse sempre acompanhado de uma relação desarmoniosa entre inferioridade e superioridade.

No entanto, antropólogos e sociólogos – aqui utilizo, sobretudo, as contribuições de Castells (2000), Hall (2003) e Latour (1994) – observam que agir coletivamente e em colaboração com o outro é inerente às sociedades, desde as mais primitivas às mais modernas. A própria biologia reconhece a existência de relações intra-espécies onde há mutualidade de práticas benéficas para os dois lados.

Para a análise do que significa atuar como voluntário o uso de conceitos da sociologia será de grande importância. Para entender a questão da coletividade, faz-se necessária a exploração de teses acerca das identidades e da mudança do conceito de identidade coletiva no tempo.

Em seguida, faremos um breve histórico da questão do voluntariado na sociedade brasileira para entender como o papel de provedor de auxílios à população passou do controle restrito do Estado para, de forma compartilhada, as mãos da própria sociedade.

Por fim, para atender o papel das novas tecnologias – aqui lidas como TIC (Tecnologias da Comunicação e Informação), é preciso refletir a contribuição dessas ferramentas, sobretudo a internet, na transformação e expansão do conceito de voluntariado, que pode (e passa) a agir coletivamente num espaço público expandido.

3.1 Das identidades coletivas à coletividade de identidades individuais

A definição do si mesmo, isto é, alguém com perfil e características próprias é fundamental para o entendimento do complexo conceito de representação. Na questão é

fundamental a instauração da ideia de diferença, representada pelo outro que se situa fora da minha imagem. A auto-definição de representação deve estar relacionada à visão exterior, à outro-representação, segundo a visão de Teun Van Dijk, em *Discurso e Poder* (2010). Para o linguista, o discurso de si depende diretamente do discurso que o outro faz desse sujeito. Essa lógica existe, claramente, porque viver em sociedade requer ser reconhecido pelo grupo – seja ele local ou não.

Na visão de Castells (2000), a identidade deve ser compreendida como “fonte de significado e experiência de um povo”. São nomes, idiomas, culturas que representem distinção entre o eu e o outro.

Não é difícil concordar com o fato de que, do ponto de vista sociológico, toda e qualquer identidade é construída. A principal questão, na verdade, diz respeito a como, a partir de quê, por quem, e para que isso acontece. A construção de identidades vale-se da matéria prima fornecida pela história, geografia, biologia, instituições produtivas e reprodutivas, e pela memória coletiva e por fantasias pessoais, pelos aparatos de poder e revelações de cunho religioso. (CASTELLS, 2000, p. 73)

A supremacia da significação de si em comparação com a religiosidade até o Humanismo e Iluminismo era suficiente para a definição da identidade do ser. O Renascimento prezava pela ordem sagrada de tudo o que fosse relacionado à sociedade. Foi apenas a partir de uma reflexão do potencial do homem em relação à construção de suas ações e à falência da religião para explicar todos os fenômenos que a comparação do homem para com o homem passou a ser essencial para a definição do sujeito.

A modernidade surgiria, segundo as reflexões de Hall (2003), justamente com o nascimento do "indivíduo soberano", entre o Humanismo Renascentista do século XVI e o Iluminismo do século XVIII, representando uma ruptura importante com o passado.

Com essa mesma modernidade, foi possível pensar em contribuições mais significativas para o pensamento que norteava e definia a concepção de identidade. Mudanças ainda mais impactantes aconteceriam com as considerações trazidas pela biologia darwiniana, que passou a defender a evolução das espécies e, de certa forma, a vida em conjunto como importante para propiciar essas evoluções e, da mesma forma, o advento das ciências sociais, que consagrariam o pensamento sobre o ser na coletividade.

Hall salienta, ainda, que a sociologia foi capaz de fornecer uma crítica ao "individualismo racional" do sujeito cartesiano. “Localizou o indivíduo em processos de grupo e nas normas coletivas as quais subjaziam a qualquer contrato entre sujeitos individuais” (HALL, 2003, p.8).

É também no modernismo que surge a figura do flaneur, também analisada por

Walter Benjamin (1994), que representa o ser isolado – a figura do indivíduo isolado, exilado ou alienado – contra o pano-de-fundo da multidão ou da metrópole anônima e impessoal.

Esse olhar para o outro e essa comparação do ser isolado em relação à sociedade e a multidão ativa de fora serão capazes, dessa forma, de moldar a visão do que seria a Nação. Como a definição de características coletivas – do grupo – deixa de ser baseada em fins religiosos e locais, a cultura nacional passa a se tornar característica-chave da industrialização e dispositivo da modernidade.

Em primeiro lugar, há a narrativa da nação, tal como é contada e recontada nas histórias e nas literaturas nacionais, na mídia e na cultura popular. Em segundo lugar, há a ênfase nas origens, na continuidade, na tradição e na intemporalidade. (HALL, 2003, p.14)

No entanto, observa-se uma mudança em relação às identidades nacionais e uma ruptura nesse conceito. A globalização (já explicada no capítulo anterior), foi capaz de romper com as noções tradicionais de espaço-tempo e expandir as relações para além das fronteiras nacionais.

Dessa forma, observa Hall, as novas características temporais e espaciais, que resultam na compressão de distâncias e de escalas temporais, estão entre os aspectos mais importantes da globalização a ter efeito sobre as identidades culturais.

As identidades coletivas parecem, nesse sentido, ter se transformado em identidades partilhadas – onde indivíduos isolados sem qualquer ligação local ou comunitárias identificam-se de alguma forma com algo específico. Sobre esse contexto, as identidades locais, regionais e comunitárias têm ganhado mais sentido e importância, em detrimento das identidades nacionais fortes.

Retomando Castells, é possível compreender como as novas invenções tecnológicas – relativas às inovações quando à maneira de se corresponder com o outro, ou seja, as TICs – foram responsáveis também por mudar a relação de identidades entre sujeitos; e entre sujeitos e objetos.

Primeiramente, a invenção do alfabeto, na Grécia, por volta do ano 700^a.C tornou possível a difusão de pensamentos e ideias em escala relativamente ampla – produzindo identidades coletivas. Mesmo só se difundindo séculos mais tarde, com a invenção da imprensa, essa tecnologia foi importante para “preencher a lacuna entre o discurso oral e escrito”. Em seguida, outras tecnologias adensaram ainda mais a possibilidade de encurtar o tempo e o espaço através de aparatos técnicos que complexificaram cada vez mais a própria possibilidade comunicacional. “A difusão da televisão nas três décadas após a

segunda guerra mundial (em épocas diferentes e com intensidade variável, dependendo do país) criou uma nova galáxia da Comunicação”. (CASTELLS, 2000, p. 413)

Percebe-se, portanto, que o conceito de identidade coletiva – que suporta as ações em conjunto e é suportada pela própria noção do que é viver em sociedade – vem mudando substancialmente à medida que novas ferramentas aparecem e o homem passa a lidar de forma diferente consigo mesmo e com o outro. A concepção do que seja a auto-representação e o outro mudam, mas agir em coletividade continua sendo essencial. O que muda, portanto, é o que realmente significa “agir em coletividade”. É realmente necessária a proximidade física e temporal?

Por um lado, não mais. Por outro, para que mais do que identidade, haja identificação, volta-se a dizer que sim. O próximo capítulo tratará dessas possibilidades de ações coletivas apesar das distâncias espaço-temporal. Por Nos itens seguintes discutiremos o valor e o sentido do que é agir voluntariamente.

3.2 A dimensão sociológica do conceito

A visão sociológica do que significa trabalho voluntário permeia o conceito de redes. Isso porque a maioria dos trabalhos voluntários só faz sentido quando inserido em um grupo. Um indivíduo percebe a necessidade de agir em prol do outro, ciente da importância de sua ação, corroborando com e colaborando para o próprio conceito de cidadania. Excetuando-se certas ações isoladas – como em defesa do ambiente e pensando apenas no bem estar de si –, as demonstrações de ações voluntárias estão inseridas num contexto onde há a manifestação visível de preocupação com o outro. E o outro, ou outros, são responsáveis por gerar a mais importante das redes – a rede social *real*.

Bruno Latour, em *Jamais fomos modernos* (1994) evidencia, em uma comparação de certa forma hipertextual, que todas as análises, ainda que a priori científicas, são sempre interdisciplinares e conectadas com vários aspectos da sociedade. Impossível fazer um estudo totalmente isolado.

Sua análise vai se focar em analisar discursos que, para ele, corresponde a analisar comportamentos. E os comportamentos são – e sempre foram – marcados pelas redes. Ações e experiências em rede. “Por humano entendemos as coletividades com suas tradições culturais, estabelecidas desde determinada época sobre zonas precisas deste planeta”. (LATOUR, 1994, p.61)

Nesse sentido, agir voluntariamente é agir em rede. Bruno Ayres (2003), fundador do site *Portal do Voluntário*, destaca que existem diferentes tipos de motivações para que o indivíduo aja em prol do outro, voluntariamente.¹⁰

Em primeiro lugar, aparece a motivação natural, que seria trazida pela memória genética. De certa forma, para os psicólogos evolucionistas, o altruísmo recíproco faz parte do aparato projetado pela seleção natural. É o que Freud chamaria de instinto gregário (ou social). Ou seja, o indivíduo depende da colaboração (ação em conjunto) para que possa sobreviver. Voltando à própria definição de identidade coletiva, já explicitada, é também o que a biologia defende em suas teses de mutualidade.

Em seguida, aparece a motivação emocional, que seria a ação voluntária movida basicamente por solidariedade, compaixão e altruísmo. Há maneiras de explicar esse comportamento por questões naturais - já que o indivíduo saberia que para depender também depende da ajuda do outro. Ligada a raízes tradicionais de filantropia religiosa, este tipo de motivação, segundo Ayres, ainda hoje, é a que mais motiva a ação voluntária relacionada a valores religiosos no Brasil.

Um terceiro tipo de motivação é a racional: caracterizada por ações de ajuda mútua, reciprocidade, mutualidade, funcionalidade. Pode ser citada na cooperação mútua, como estratégia de sobrevivência de comunidades de baixa renda, principalmente em grandes centros urbanos brasileiros; e ainda, por meio da participação em grupos de autoajuda, como os Alcoólicos Anônimos.

A motivação social é aquela típica do engajamento político, da luta por uma causa: militância, defesa de direitos, atitudes de conscientização e vigilância social, comportamentos ecologicamente corretos, ou até mesmo consumo consciente.

Importante observar, dessa forma, como as variadas motivações estão diretamente ligadas à identificação daquele que age. É preciso haver, dessa forma, primeiramente, certa empatia – identidade coletiva e sentimento de pertencimento – por parte do voluntário. Por um lado porque, como já explicado, a ação voluntária depende exclusivamente da vontade de quem a pratica. Por outro, porque a escolha do tipo de ação a ser feita também seguirá as preferências de acordo com o perfil desse mesmo voluntário. Como saliente Ayres, “as ações de militância ou campanhas envolvem lidam com estruturas de conhecimento (ou crenças, como veremos adiante) compartilhadas entre os membros de um grupo” (AYRES, 2003, p.27)

Além dos fatores de empatia social – identificação coletiva – as crenças e

¹⁰ O Portal do Voluntário (www.portaldovoluntario.v2v.net) será analisado em detalhe no capítulo 3.

compromissos são também relevantes para analisar as motivações que levam à ação humana. No âmbito da ação voluntária, é possível levar em consideração as motivações pessoais (presentes nas camadas emocional e racional do espectro da ação voluntária), que incluem valores como solidariedade e compaixão, muitas vezes baseando-se em motivações religiosas, e a crença, que, segundo Ayres, é capaz de gerar consciência e luta social.

É preciso pensar, ainda, sobre a relação entre informação (conhecimento) e as motivações para a ação voluntária. E, nesse sentido, além do conhecimento pessoal que o indivíduo desenvolve por meio de suas experiências pessoais, está a contribuição dos meios de comunicação para a propagação de notícias e da formulação da consciência pública sobre o tema. Sobre esse aspecto, pode-se refletir também sobre a mudança do conceito de voluntariado. Até pouco tempo – como discutiremos no tópico a seguir – o conceito de voluntariado era praticamente restrito às ações filantrópicas e religiosas, produzindo-se o distanciamento dessas ações dos cidadãos “em geral”, e restringindo-se à benfeitoria de certas instituições e pessoas. “Voluntários se organizam de formas diversas para agirem em realidades complexas e a forma como a informação é organizada e disseminada exerce influência sobre estas ações, estejam elas em âmbito individual, grupal (ou comunitário), organizacional ou em redes.” (AYRES, 2003, p.48)

De fato, a criação desse conhecimento que será difundido em esferas mais amplas – como a mídia – depende de certo conhecimento organizacional, caracterizado como um processo em espiral, que começa no nível individual e vai ampliando oportunidades de interação. Se a propagação começa com a interação face a face, a comunicação baseia-se, inicialmente, em laços mais fixos e íntimos, sendo estes a base da propagação das informações relacionadas ao voluntariado e, da mesma forma, a base da própria ação voluntária.

Isso porque, como sugere o tema desse estudo, a rede de voluntários é uma rede real de indivíduos ligados em função de uma motivação maior – a de exercer sua cidadania através de ações sociais capazes de providenciar ajuda (melhoria) a outros cidadãos ou instituições. Separadas em grupos segundo *submotivações* ainda mais específicas, essas ações encontram-se, portanto, numa rede muito bem delimitada e conectada, caracterizada por fortes laços. Há que se pensar também na questão da regulamentação da prática do voluntariado. No Brasil, a lei do voluntariado foi criada no final da década de 1990 para estabelecer práticas regulatórias para a ação voluntária.

Criada em 1998, pelo então presidente da República Fernando Henrique Cardoso,

previa certas regulamentações como a não remuneração e a necessidade de acordo explícito entre o indivíduo e a instituição.¹¹ O uso de *instituição* para delimitar o tipo de engajamento da própria maneira de agir do indivíduo já evidencia o pensamento existente na época de que ações voluntárias seriam apenas aquelas em que uma pessoa exerce para uma instituição (ONG – Organização Não Governamental) específica. A ação individual para com outro indivíduo não seria, dessa forma, reconhecida como ação voluntária.

Tal reconhecimento deu-se, em termos internacionais, pela ONU (Organização das Nações Unidas), que em 2011, por ocasião do Dia Mundial do Voluntariado – criado na década de 80 –, divulgou em todo o mundo um amplo relatório sobre o tema.

O voluntariado ocorre em qualquer sociedade no mundo. Os termos que o definem e as formas de sua expressão podem variar de acordo com a língua e cultura, mas os valores que o dirigem são comuns e universais: um desejo de contribuir para o bem comum por escolha própria e um espírito de solidariedade, sem esperar por bens materiais. Voluntários são movidos por valores como a justiça, a igualdade e a liberdade. Uma sociedade que oferece assistência e encoraja vários modos de voluntariado também seria apta a promover o bem-estar de seus cidadãos. Uma sociedade que falha em reconhecer e facilitar as contribuições voluntárias priva-se de avanços para atingir o bem-estar social.¹²

3.3 Quando o cidadão passa a suprir as faltas políticas e sociais do Estado

Fazer um breve histórico sobre as origens do voluntariado no Brasil e no mundo significa refletir, de certo modo, sobre a própria história social dos indivíduos em relação aos seus semelhantes. Alguns autores, como Hudson (1999), avaliam essa história focando-se especificamente no Terceiro Setor. Além dele, Kisnerman (1983), usa o termo “trabalho social” para caracterizar o interesse do homem por seus semelhantes, ainda que no seu argumento destaque os fundamentos religiosos. Para ele, teria sido a partir do Cristianismo, que caridade ganharia maior significado. “A esmola, a exortação e a persuasão como recursos elementares caracterizam este largo período de origem do voluntariado, no qual a fé, o sentimento e a intuição substituem o conhecimento científico frente às situações que geram tal estado de carência” (KISNERMAN, 1983, p. 3).

Apesar de a religião cristã, de que Kisnerman faz referência ser um fenômeno relativamente recente, o autor reconhece que o aparecimento das primeiras ações voluntárias remonta a épocas anteriores, como o Egito Antigo. Segundo o autor, o

¹¹ A lei está disponível no anexo I

¹² Relatório do Estado do Voluntariado no Mundo, disponível em <http://unp.un.org>

crescimento das primeiras vilas e cidades, e o movimento das pessoas para longe de suas famílias, exigiu novas formas de auxílio social. As primeiras civilizações egípcias tinham um severo código moral com base na justiça social. Tais leis encorajavam as pessoas ao trabalho voluntário, como, por exemplo, transportar uma pessoa pobre para o outro lado do rio, sem cobrar.

De certa forma, é possível argumentar que sendo uma lei, essa motivação por vezes não partiria do próprio indivíduo e, portanto, não poderia ser caracterizada como voluntária. Teria sido a civilização romana que destacaria a noção de que o Estado deveria ser o principal – e único oficial – responsável por prover o bem estar à sua população. A sociedade era constituída de três classes: os aristocratas (nobiles), os cavaleiros (eqüites) e os plebeus (plebeians). O imperador tinha sob sua competência suprir as necessidades para que eles fossem felizes, estabelecendo uma relação de responsabilidade do Estado para com os cidadãos.

Mais tarde, quando a Igreja se firma como instituição, a doação será oficializada como necessária para penitência individual e que os ricos deveriam, sendo assim, prover os menos favorecidos. Apesar de essa tese ser contestada como uma forma de a Igreja ter formado seus fundos, alguns autores destacam o fato de esse tipo de filantropia ter sido responsável por ações humanitárias como a construção de hospitais.

No caso brasileiro, estudos sobre a história das políticas sociais e da assistência à infância no Brasil, como o de Pilotti e Rizzini (1995), também destacam o papel da Igreja nas ações voluntárias. “De acordo com as ideias e práticas dominantes na Europa, as primeiras instituições para o cuidado da infância foram instaladas na América por congregações católicas. Elas se localizaram no interior de hospitais, ou próximo a eles, sendo as esmolas e doações voluntárias as principais fontes financeiras, mediante as quais os custos operativos eram cobertos”

O problema, porém, é que esse tipo de ação no Brasil permaneceu até os primórdios da República, mas com tendência paternalista. Assim como na Europa, os mais providos financeiramente ofereciam ajudas aos menos favorecidos, mas exigiam certa *obediência* por parte destes, como troca de favores. Tal comportamento no que diz respeito à ação voluntária pode, de certa forma, ter contribuído para a visão deturpada do que seja agir voluntariamente e para um menor engajamento dos cidadãos brasileiros com esse tipo de ação.

Atualmente, do ponto de vista organizacional, o terceiro setor envolve um grande número de entidades sociais e filantrópicas (que, como explicado anteriormente,

começaram a se constituir desde o período colonial com traços predominantemente assistencialistas) e organizações não-governamentais. Estas últimas, que começaram a se constituir a partir da década de 1960, focalizando preferencialmente a defesa de direitos de populações oprimidas ou excluídas.

Sem perder as motivações tradicionais já citadas – as emocionais, sobretudo –, o voluntariado social que emerge nos dias atuais busca articular competência técnica e compromisso com o fortalecimento da cidadania, de forma a aproximar o conceito de trabalho como ação intencional voltada à mudança social.

O Estado, por questões não apenas políticas e econômicas, tende cada vez menos a atuar como único provedor de serviços públicos e gradualmente passa a valorizar a ação em sintonia com os demais segmentos da sociedade. A forma centralizada e burocrática de definir e implantar políticas sociais começa a ceder espaço a uma estratégia baseada na articulação de parcerias intersetoriais, originadas na sociedade civil. É verdade que com a expansão demográfica nas metrópoles, no caso brasileiro, principalmente a partir dos anos 50, o Estado acaba por não conseguir gerir todas as necessidades de prover o bem-estar civil.

Desde o Brasil Colônia o conflito sobre a quem pertenceria a responsabilidade de prestar a assistência a população se instaura. No século XVII, por exemplo, a assistência a crianças abandonadas, por exemplo, era prestada pelas Câmaras Municipais e Casas de Misericórdia, e os custos dessa assistência, assim como a responsabilidade de assumi-la, foram motivos de constantes atritos entre o poder público (governo real) e os agentes privados (Irmandade da Santa Casa de Misericórdia). Pesquisador do trabalho voluntário no Brasil, Faleiros nos contextualiza:

Na primeira década do sec. XVIII houve um agravamento das tensões entre o governo colonial e as Misericórdias, referente às despesas e financiamento da assistência a crianças expostas (como também à assistência hospitalar prestada por estas a presos e soldados), ocasionando desentendimento entre as autoridades da Coroa e a Câmara Municipal da Bahia e tornando tensas as relações no interior do governo. (FALEIROS, 1995, p. 228).

Faleiros (1995, p. 235) verifica significativas mudanças após a independência. Surgem novas instituições mantenedoras, particulares e/ou religiosas, que começam a atuar no campo da assistência à infância necessitada. O governo legisla sobre órfãos, aprendizes, menores infratores, instituições de assistência privada, educação, e cria alguns asilos/escolas para meninos órfãos, abandonados e pobres”.

A assistência social como um todo se profissionaliza, principalmente a partir do

século XX, culminando no que hoje se caracteriza como amplo amparo técnico e legal. No Brasil, por exemplo, as iniciativas do Estado em relação à assistência à infância, de acordo com Pilotti e Rizzini (1995) só ganham relevância também a partir do século XX, pressionadas, entre outros fatores, pelo movimento médico higienista.

Recentemente, e como alternativa à ação e responsabilidade única do Estado-Nação e, de certa forma, à maior conscientização da sociedade civil quanto à importância do trabalho social, as empresas privadas vêm demonstrando crescente interesse pela participação mais ativa e responsável na área social. Atualmente, a prática da cidadania empresarial se desliga gradualmente da matriz filantrópica do passado e passa a ganhar significado ampliado de busca de integração entre mercado e cidadania, desenvolvimento econômico e justiça social.

Da mesma forma, o terceiro setor brasileiro está em crescimento e seus múltiplos significados e potenciais vão sendo descobertos por cidadãos e organizações em busca de uma participação social mais efetiva. As ONGs e entidades assistenciais estão sendo, portanto, valorizadas hoje como organizações portadoras de valores fundamentais para a sociedade.

3.4 O voluntariado na internet: histórico e possibilidades

Ainda seguindo uma lógica histórica de apresentar linearmente a questão do voluntariado, pode-se afirmar que foi a partir dos anos 1990 nos EUA, que nasce o que se chama hoje de terceiro setor.

No cerne da designação está o entendimento de que recursos privados deveriam ser destinados a finalidades públicas, ampliando os espaços de colaboração entre sociedade política e sociedade civil. Bruno Ayres, lembra que “atualmente, com o surgimento de novos padrões de organizações em rede, fica claro que o enfrentamento de problemas sociais complexos e multifacetados (como pobreza e desigualdade, por exemplo) têm mais chances de produzir resultados efetivos se realizados com a construção de amplas parcerias que envolvam estado, empresa, sociedade civil organizada e voluntários em projetos que tenham sua propriedade”. (AYRES, 2003, p.63)

No Brasil, da mesma forma, são também os anos 1990 que marcam o início da ampliação do terceiro setor, proporcionada pela confluência de vários processos: a abertura da economia, privatização das empresas estatais, crise política e econômica, fortalecimento da sociedade civil, maior envolvimento das ONGs e busca de melhoria na qualidade dos

processos de gestão das empresas nacionais – acompanhados de mudanças no mercado de trabalho, redução na capacidade de atuação do Estado e crescente envolvimento das empresas privadas em ações sociais.

Concomitantemente, a década de 1990 marca o apogeu da era tecnológica no país, com a explosão de portais online sobre variados assuntos. Segundo a definição de Bruno Ayres sobre o que seriam esses portais, faz-se necessário diferenciar os portais verticais dos horizontais, de acordo com o conteúdo que publicam. Os portais verticais seriam o tipo de site de referência sobre assuntos específicos. Já outro tipo de site, de grande abrangência temática e serviços mais amplos, é definido como portal horizontal. Existe ainda, segundo o autor, um terceiro tipo de portal, que é chamado de portal pessoal, onde o próprio internauta que o mantém coloca links, arquivos e mecanismos de busca que mais o interessam em uma home page pessoal. Esse último tipo de portal seria caracterizado como a rede social em sua forma mais clara e direta.

Sobre a rede na internet, ela seria possibilitada por uma estrutura descentralizada, em que muitos pontos se conectam a poucos servidores, e que vem dando espaço gradativamente a uma estrutura mais distribuída, chamada desde 2000, de peer-to-peer (P2P), ou em português, algo como par-a-par – que, em poucas palavras, “é uma forma de comunicação em que participantes compartilham recursos como iguais”. (AYRES, 2003, p.67)

Esta interação ponto a ponto, ou par a par, fortalece a rede ao criar novos espaços de colaboração, tanto para cumprimento de objetivos pontuais dos próprios usuários, como para a formação de grandes comunidades de processamento e compartilhamento de informação. Dessa maneira, é possível dizer que o advento da internet tornou também mais fácil a partilha – e distribuição – de informações a respeito de determinadas ações de voluntariado, possibilitando maior disseminação desses fatos na vida “real”. Portanto, a divulgação de informações na rede web torna possível o estreitamento de relações e a maior propagação de práticas voluntárias na própria rede real, como veremos no último capítulo, quando apresentaremos o diagnóstico do Portal do Voluntário, objeto específico desse estudo.

O uso da Internet, além de proatividade e interação, demanda também conhecimento e motivação. O internauta precisa preencher uma série de requisitos até que atinja aquilo que busca na rede (AYRES, 2009, p.71). A grande vantagem de se criar redes de voluntariado é que essa motivação já existe. Ao se engajar numa rede social virtual – num portal -, essas pessoas já estão cientes do que querem, já que estão inseridas numa

rede social prévia, definida por laços claros.

O Portal do Voluntário¹³, que usamos como estudo de caso para a realização desse trabalho, pode ser caracterizado como um portal vertical de Internet, construído para ser um instrumento a serviço da ação voluntária, incentivando, criando novos canais para ação e colhendo informações sobre a realidade voluntária no país por meio da interatividade com os internautas. Ele é apenas um entre dezenas de outros. Segundo estimativas existem hoje 8 portais de voluntários em redes sociais no país.

Além do Portal do Voluntário, existem outros sites também voltados para incrementar ações de voluntariados. É o caso do *Voluntários Online*, *Parceiros Voluntários*, *Centro de Voluntariado de São Paulo*, *Rio Voluntários*¹⁴ – todos no Brasil. Internacionalmente, há o *Volunter International*, *Volunteer Match* e *Online Volunteering*, este último criado pela ONU¹⁵. A diferença entre esses portais e o Portal do Voluntário, porém, é que este último foi formulado como uma rede social. Os voluntários cadastrados podem adicionar-se entre si, como contatos e trocar comentários e mensagens, bem como postar conteúdos visíveis para outros contatos. O objetivo, segundo os criadores, foi justamente promover e facilitar a interação e troca de informações, características típicas da rede de voluntários na vida *real*.

Quanto à história do voluntariado na web, pode-se dizer surgiu em 1995, nos Estados Unidos, a partir da criação da ONG *Impact Online*, hoje denominada *VolunteerMatch*. Hoje o voluntariado online é praticado por milhares de organizações em todo o mundo.

Os portais permitem a maior troca de informações entre os indivíduos interessados por uma determinada causa, ao mesmo tempo em que promove a visibilidade de certas instituições que necessitam de ajuda. Sobre o Portal do Voluntário, que será analisado e maior profundidade no próximo capítulo, a particularidade está acima de tudo, em promover as ações isoladas – que podem expandir as fronteiras das possibilidades de atuação e conectar as pessoas próximas geograficamente – o que facilita a prática efetiva, *real*.

¹³ Disponível em www.portaldovoluntario.v2v.net, acessado em 10/11/2012

¹⁴ Disponíveis, respectivamente, em www.voluntariosonline.org.br, www.parceirosvoluntarios.org.br, www.voluntariado.org.br, www.riovoluntario.org.br, e acessados no dia 18/11/2012

¹⁵ Da mesma forma, segue a lista dos portais internacionais citados. Disponíveis em www.volunteerinternational.org, www.onlinevolunteering.org, www.volunteermatch.org e acessados em 18/11/2012.

Trata-se, então, como já dito, de uma rede social funcionando em prol de uma rede social. As táticas de comunicação e as vantagens que o compartilhamento de informações traz, de certa forma ignorada pela grande mídia, será o ponto de partida do próximo capítulo.

4. REDES SOCIAIS EM PORTAIS DE VOLUNTARIADO E O CASO DO PORTAL DO VOLUNTÁRIO

O objetivo desse capítulo é mostrar brevemente como foram criados os portais de voluntários no Brasil, indicando as semelhanças entre muitos deles, ao mesmo tempo em que analisa, com mais profundidade, o Portal do Voluntário, objeto desse estudo.

Observa-se, sobretudo, como a maioria desses portais se configura não como rede social, capaz de interconectar seus usuários – voluntários –, mas como um site de listagem e instituições. Ou seja, apenas como uma espécie de mediador entre organizações e voluntários. Contrariamente, o Portal do Voluntário vem romper com essa lógica, oferecendo possibilidade de comunicação de um para um e, consequentemente, de atuação individualizada.

4.1 Breve histórico sobre os portais de voluntariado

O capítulo anterior acabou, de certa forma, por introduzir a história de projetos de voluntariado pelo mundo. Como citado, o conceito de voluntariado virtual (ou online) surgiu nos Estados Unidos, na década de 90. Mas, poucos sabem que já nos anos 70, um projeto chamado *Gutenberg* pensava a possibilidade de ação voluntária a partir da Internet. Dentre outras atividades pensadas, seu criador Michael Hart, de Illinois, resolveu disponibilizar na rede obras de literatura em domínio público. Mais pessoas envolveram-se pela causa e nascia o primeiro site voltado para a sociedade e construído com a ajuda da própria sociedade. Voltando à década de 90 curiosamente – ou não – o primeiro site efetivamente dedicado a promover a prática de voluntariado virtual nasceu na região de Palo Alto – a mesma onde nasceram as iniciativas ligadas à internet.

Em 1996, a Fundação James Irvine passou a apoiar a ONG Impact Online para que fossem desenvolvidos projetos que possibilitassem a prática de voluntariado online. O objetivo era canalizar o potencial de engajamento que a internet ofereceria para causas sociais. O resultado foi o *Virtual Volunteering Project*, lançado em 1997. Os dois primeiros do projeto foram dedicados a um mapeamento de todas as organizações que tratavam de voluntariado e, dentre elas, quais já tinham certa presença na web. Os dados revelados foram surpreendentes para os pesquisadores que, em 1999, já haviam contabilizado mais de 100 organizações com projetos similares. Com o crescimento linear das organizações online, o site acabou se dedicar apenas às que ofereciam oportunidades de fato online.

Hoje, é a chamada *VolunteerMatch*, especializada em integrar voluntários fazendo com que a atuação seja de um para um e que não apenas de instituições sociais. A organização também se dedicou à construção de sites de voluntariado corporativo depois de certo tempo, promovendo a atividade dentro das próprias empresas – aproveitando os recursos financeiros e de mão-de-obra já existentes, e a pré-disposição e vontade de algumas delas em realizar serviços sociais para melhorar ainda mais a sua imagem de responsabilidade social.

O fato é que a internet passou a ser ferramenta essencial para a mobilização social e praticamente toda ONG possui uma página na web – o que já reflete a presença social das organizações sociais e o reconhecimento da importância dessa mobilização virtual. Assim como a *VolunteerMatch*, o site *Idealist*¹⁶ tem como maior objetivo listar as oportunidades de voluntariado em todo o mundo e, de maneira mais ampla, conectar os voluntários envolvidos em uma rede social. Até novembro de 2012, estavam cadastradas no portal 75.615 organizações em todo o mundo. Mais de 445.000 pessoas estavam inscritas. No entanto, apenas 16.000 oportunidades de voluntariado estavam disponíveis. Esses números refletem a disparidade entre pessoas motivadas para a ação voluntária e a falta de organização das ONGS para atender tamanha oferta de “trabalho”.

No entanto, o grande problema que pode ser considerado uma – ou a principal – causa para essa discrepância entre vontade de ajudar e falta de oportunidade é a quantidade de informações disponíveis na internet, mais especificamente a quantidade de informações desorganizadas. Interessante observar, por isso, como é a informação a também responsável por gerar equilíbrio entre esses dados e fornecer a solução para a situação em questão. Bruno Ayres, em sua dissertação destaca que “o trabalho em rede é uma condicionante que potencializa o papel da informação para a geração de interações e sinergias, bem como contribui para motivar e mobilizar indivíduos para a ação voluntária” (AYRES, 2003, p.108)

Por isso, a informação é tão essencial, sobretudo na internet, que se caracteriza como um espaço de excesso de informações desorganizadas. Esse aspecto pode ser considerado até mesmo um ponto negativo para a possibilidade de atuação voluntária virtual: a necessidade de haver certo grau de instrução não apenas para lidar com as ferramentas – computador, conhecimento básico de informática (ao menos para negação), além da própria capacidade de seleção da informação.

¹⁶ Disponível em <http://www.idealist.org/>, acessado em 16/11/2012

Duas questões são colocadas como centrais ao se falar em voluntariado: o recrutamento de voluntários e a evasão destes. De acordo com o Comunidade Solidária (1997), uma das possíveis causas para as desistências dos voluntários é a falta de clareza quanto às motivações, informações e expectativas que levam a pessoa a voluntariar-se. (ACEVEDO, 1997, p.8)

No entanto, ao analisar o próprio perfil da população – brasileira e mundial – que acessa a internet e que tem potencial para ser voluntário, vemos um ponto congruente favorável. Segundo o Relatório do Estado do Voluntariado no Mundo, recente estudo realizado pela ONU, mais de 60% dos voluntariados no mundo têm idade entre 30 e 50 anos. Recente censo realizado no Brasil mostra que 67% da população tem entre 15 e 64 anos.¹⁷ No mundo, as estatísticas são similares: O *United States Census Bureau* (USCB)¹⁸ estima que 65% da população mundial está na mesma faixa etária. Os dados, mostram, portanto, que a maior parte da sociedade está entre aqueles que possuem motivação (e disposição) para o trabalho voluntário. Ou seja, há interessados em potencial. O problema maior é como canalizar esse interesse e organizar as informações de forma que todos possam agir, porque oportunidades de voluntariado existe no mundo, o que falta é organização para que as vagas sejam preenchidas e a concentração de oportunidades, de certa forma, resolvida.

É justamente nesse aspecto que as novas tecnologias da informação e comunicação (TIC) devem atuar. O principal objetivo de TICs que têm alguma conexão com projetos sociais é fornecer conteúdo diferenciado – maior gama de possibilidades de atuação, sobretudo de forma global, de forma a conectar os usuários numa rede – não apenas possibilitada pela própria lógica de web (rede) da internet, mas pelo próprio contexto de globalização em que estão inseridas.

Para além da criação de sites que listem organizações ligadas ao voluntariado, a internet é responsável por levantar fundos para projetos, por exemplo como é feito pela *Net Aid (Mercy Corps)*¹⁹, site de responsabilidade das Nações Unidas (ONU) cujo propósito é levantar fundos para o desenvolvimento social, principalmente para projetos relacionados à juventude. É também o caso de conhecidas ONGS internacionais com atuação no Brasil, como *ActionAid* e *Médicos Sem Fronteiras* ou ainda de projetos brasileiros como é o caso

¹⁷ Disponível em <http://www.ibge.gov.br/home/>, acessado em 16/11/2012

¹⁸ Disponível em <http://www.census.gov/>, acessado em 16/11/2012

¹⁹ Disponível em <http://www.mercycorps.org/topics/youth>, acessado em 17/11/2012.

do *Criança Esperança*, da Rede Globo. E esses são apenas alguns dos inúmeros exemplos de ONGS que possibilitam a doação online. E apenas em fazer essas doações, essas pessoas já se sentem parte de uma rede, de interessados pela causa social.

Ainda sobre o conceito de rede que liga os sites voltados para a parte social – e mais ainda para esses ligados à causa voluntária, dados de entrevista realizada pelo Departamento de Estatística da Austrália, revelam que o voluntariado é responsável por fortalecer vínculos sociais e gerar maior engajamento social entre os seus cidadãos. Daí, a importância desse tipo de ação para a formação de redes com laços fortes: “cerca de 84% dos voluntários alegaram que o voluntariado tem aumentado o seu senso de pertencimento às comunidades” (Relatório do Estado do Voluntariado no Mundo, p.39)

As motivações explicadas no capítulo anterior que levariam à causa voluntária vão de encontro a resultados obtidos a partir de um levantamento do Conselho do Programa Comunidade Solidária (1997) que, avaliando as possíveis motivações do trabalho voluntário, concluiu que “o desejo de melhorar a comunidade, promover uma causa ou auxiliar pessoas a quem sequer se conhece é o traço comum ao voluntariado. A afirmação de uma ética da solidariedade”. Portanto, há desejo claro entre aqueles que almejam ser voluntários de formar uma rede – ainda que invisível – a partir de nós ou conectores que não se conhecem, mas faltam possibilidades e meios para tal. Os portais de voluntário que têm aparecido pelo mundo – inclusive no Brasil, como será mostrado a seguir – têm esse papel de promover a troca de informações sobre e entre voluntários. A falta de conteúdo a respeito do voluntariado pode ser atribuído, em certa medida, ao preconceito que vinha acompanhando a atuação voluntária – como explicado no capítulo anterior – pode ser considerado uma das causas. No entanto, a mudança no perfil do tipo ações voluntárias (e o crescimento no número de interessados), o aparecimento de mais projetos de responsabilidade social nas empresas e a migração de ONGS para internet são alguns dos fatores que podem mudar essa realidade.

Atualmente, a grande discussão acerca do potencial de mobilização a partir das redes sociais é outro ponto a favor desse tipo de iniciativa. Segundo estudo do IBGE já apresentado no primeiro capítulo, sabe-se que quase metade da população brasileira tem acesso à internet e que a porcentagem de brasileiros no *facebook* cresceu 54% em apenas um ano. A mobilidade e a instantaneidade são úteis para gerar críticas e engajamentos em velocidade e alcance imensuráveis. Apenas no *twitter*, por exemplo, são publicadas cerca de 175 mil postagens por minuto. Diversas campanhas sociais foram promovidas pela rede social, como a de um universitário voluntário que conseguiu arrecadar verba suficiente

para a realização de cirurgia de um menino com doença rara.²⁰ Ou como as redes sociais ajudaram a salvar vítimas de enchentes em Blumenau. E esse potencial pode ser multiplicado se organizado de forma consistente, por meio dos portais.

4.2 O caso brasileiro

No Brasil, a modalidade online de voluntariado foi iniciada pelo *Instituto Voluntários em Ação*, em 1998, no estado de Santa Catarina. O objetivo era difundir a cultura do voluntariado na região. Na verdade, o Instituto começou assim como o *VolunteerMatch*, listando as principais instituições que precisavam desse tipo de trabalho. A partir de 2006, começou a fazer estudos para implantar o Portal do Voluntário, dedicado a fornecer informações a todas as pessoas interessadas em trabalhos voluntários e divulgar as instituições com vagas, criando um elo de interesse entre os dois lados.

O projeto só foi possível graças à parceria ente a UN Volunteer – órgão responsável pelo setor de trabalho voluntário da Organização das Nações Unidas (ONU). Em julho de 2008, nascia assim o Portal Voluntários Online (VOL)²¹ com o objetivo de ser o elo entre pessoas dispostas a exercer o voluntariado e ONGs que precisassem dessa ajuda.

Aproveitando o lançamento do portal e com o intuito de divulgar a prática entre o público jovem – *heavy user* da internet - em 2008 também foi organizada a primeira edição do Movimento Blog Voluntário, ideia que surgiu com o objetivo de estender o Dia Global do Voluntariado Jovem – prática que já existia a partir de ações voluntárias *reais* – ao mundo online. Ele funcionou da seguinte maneira: blogueiros escreveram posts para ajudar pessoas iniciantes no mundo virtual e combater o analfabetismo digital. A partir de suas próprias casas, os jovens produziam conteúdo capaz de estimular outros jovens e mudar a realidade educacional das comunidades em sua volta.

No mesmo ano, devido às fortes chuvas que causaram destruição em Santa Catarina, o IVA (Instituto Voluntários Online) mobilizou mais de 1800 voluntários pela internet, que atuaram na separação e carregamento de donativos, doações de sangue e; online, com a divulgação de campanhas pelo país e o recrutamento de novos voluntários.

²⁰ Disponível em <http://extra.globo.com/noticias/educacao/vida-de-calouro/universitario-lanca-campanha-para-ajudar-crianca-com-doenca-rara-6798039.html#axzz2DAGIaZR0>, acessado em 16/11/2012.

²¹ Disponível em www.voluntariosonline.org.br, acessado em 20/11/2012

Dois anos depois, a conferência TiB *Together is Better* foi realizada na cidade de Florianópolis, reunindo principais especialistas em tecnologia, comunicação, voluntariado online e investimento social para o Terceiro Setor no mundo para discutir as possibilidades futuras. E, em 2012, foi realizado o *Social Good Brasil*, durante a *Social Media Week*, em São Paulo, uma feira com o objetivo de criar um espaço para usar a força das tecnologias, das novas mídias e do pensamento inovador para o enfrentamento e solução de problemas sociais.

Além do Portal Voluntários Online, existem diversos outros sites dedicados à causa voluntária. Entretanto, a maioria desses sites está interessada em conectar os indivíduos aos inúmeros Centros de Voluntariado espalhados pelo país. Trata-se de espaços cuja missão é ajudar programas e organizações sociais a captar, mobilizar e gerenciar voluntários. Também identificam oportunidades de participação solidária e estimulam a realização de ações, mas não são responsáveis por gerar interação entre esses voluntários, deixando a realização das ações para as instituições envolvidas.

É o caso do Faça Parte – Instituto Brasil Voluntário²², criado com o intuito com gerenciar, no Brasil, as ações realizadas para o Ano Internacional do Voluntário (2001) – ideia lançada pela ONU para promover o trabalho voluntário em todo o mundo. Com atuação forte e continuada, o Faça Parte cresceu, ganhou espaço, grande destaque na mídia, e contribuiu para que pelo menos 20 milhões de pessoas se mobilizassem para a ação voluntária, tendo como objetivo central a mobilização da juventude. Atualmente, o Faça Parte atua na promoção do Voluntariado Educativo, reconhecendo e divulgando experiências escolares exemplares. Para tal, produz conteúdos que visam à melhoria da qualidade, à autonomia e à relevância socioeducativa dos projetos realizados pelas escolas.

Como é possível observar, apesar de ter sido uma iniciativa governamental, com o objetivo de concentrar os esforços para a organização de atividades no Ano Internacional do Voluntário, o *Faça Parte* é um projeto limitado – sobretudo se sua atuação online for considerada – e voltado para a educação e não para temas gerais, como outros portais.

Similarmente, o Centro de Voluntariado de São Paulo²³, também se dedica a repassar informações sobre os centros de voluntariado no Brasil e, em especial, na cidade de São Paulo. Apesar de ter sido um dos primeiros projetos na área a ser criado no país, em 1997, o CVSP tem como principal objetivo incentivar a formação de novos centros ou núcleos de voluntariado.

²²Disponível em <http://www.facaparte.org.br/>, acessado em 20/11/2012.

²³ Disponível em <http://www.voluntariado.org.br/>, acessado em 18/11/2012

Já se configurando como uma rede social, o Portal Planeta Voluntários²⁴ se define como um site destinado a conectar voluntários e instituições. Ele aceita cadastro de qualquer pessoa, apesar de se concentrar na região sul do país – sobretudo no estado do Paraná. Fundado em 2009, o portal almeja organizar o grande volume de mão de obra voluntária disponível nas cidades em que atua, mapeando as necessidades das instituições.

Da mesma maneira e também atuando na região sul, o projeto e portal Ação Voluntária²⁵ tem a meta de conectar voluntários e instituições. A diferença, porém, é que eles se dedicam a promover o voluntariado empresarial na cidade de Curitiba. Estimulando práticas de gestão de Programas de Voluntariado e dando dicas para os voluntários que não sabem como iniciar suas atividades, o Ação Voluntária pretende aproveitar a mão de obra de funcionários de empresas para ações sociais.

Outro projeto ainda na região Sul, mas dessa vez no Rio Grande do Sul, é o Parceiros Voluntários²⁶. O foco dessa organização é fornecer informações sobre gestão para Instituições que lidem com voluntariado.

No sudeste, uma organização que se destaca é o Rio Voluntário. Criado também no início dos anos 90, o grupo pretende, sobretudo, desenvolver as instituições sócias. Para isso, promove capacitação dos voluntários e fóruns entre diversas ONGs locais. Da mesma forma, prestam assessoria a empresas interessadas em implantar programas de voluntariado.²⁷

Surgido igualmente no Rio de Janeiro, o Portal do Voluntário é de todos os sites o que mais se diferencia. Primeiro porque seu principal objetivo é estimular a ação um para um. Ou seja, ações que os próprios voluntários possam exercer, sem depender de instituições. O portal funciona como uma rede social – os detalhes de seu funcionamento serão citados mais a frente – integrando essas pessoas porque acredita, segundo os responsáveis Bruno Ayres e Marianna Taborda, que uma das principais metas é a promoção da sociabilidade entre os voluntários, a partir do potencial de organização em rede dos indivíduos que atua dessa forma.

Por essa particularidade e porque esse estudo se propõe a analisar o funcionamento desses portais enquanto formadores de uma rede de troca de informações e estimuladora de mudanças sociais, será dada especial atenção ao Portal do Voluntário ao longo das próximas páginas. Em primeiro lugar, será a maneira como se constitui como rede social

²⁴ Disponível em <http://www.planetavoluntarios.com.br/>, acessado em 18/11/2012

²⁵ Disponível em <http://www.acaovoluntaria.org.br/>, acessado em 18/11/2012

²⁶ Disponível em <http://www.parceirosvoluntarios.org.br/>, acessado em 18/11/2012

²⁷ Disponível em <http://www.rivoluntario.org.br/>, acessado em 19/11/2012

virtual: a existência de perfis, a possibilidade de interação entre os usuários cadastrados a partir de comentários e de postar conteúdo como fotos, notícias, eventos e, o mais importante, a forma como esses voluntários podem organizar ações na web que serão levadas para o mundo real.

Esse site permite pensar na possibilidade de usar as novas tecnologias da informação e comunicação para mobilização social para além dos limites virtuais. Indo além, configura-se como uma rede onde seus usuários estão unidos por razões mais estabelecidas do que a simples necessidade de organização em uma rede genérica – como é o caso das redes citadas no primeiro capítulo.

A organização em rede anterior – relacionada à reunião desses que se mobilizam pela causa do voluntariado facilita transmissão de informações, uma vez que organiza o tema dentro do qual serão repassadas e da mesma forma, fornece um espaço visível para essas informações.

4.3 O Portal do Voluntário

O Portal do Voluntário foi criado, em 2000, como uma plataforma do Programa Voluntários, desenvolvido pela Comunidade Solidária (ONG fundada pela ex-primeira dama Ruth Cardoso), com o objetivo de incentivar o voluntariado no país. Criado em parceria com a Rede Globo, a Globo.com e a IBM Brasil, o Portal desenvolveu, a partir de 2004, a ferramenta V2V.net, que permite conectar os voluntários em uma rede social, dando-lhes, ao mesmo tempo, mais autonomia e alternativas de atuação.

O principal objetivo do Portal era – e, de certo modo, continua sendo - promover o voluntariado no país, criando ferramentas no mundo virtual para que as pessoas pudessem se articular em torno de ações sociais, sejam elas organizadas por indivíduos ou instituições. Paralelamente, como explica Marianna Taborda, responsável pelo portal, a segunda proposta é dar autonomia para as pessoas se organizarem entre si, sem necessariamente terem que depender de intermediações.

O próprio nome V2V quer dizer Volunteer to Volunteer (como Peer to Peer) - ou seja, de voluntário para voluntário. Dessa forma, quem precisa de ajuda encontra quem quer ajudar, quem já é voluntário pode promover suas ações e quem quer começar encontra o que fazer (Mariana Taborda. Entrevista a autora em data).²⁸

Em vez de só serem meros consumidores das oportunidades que se apresentam para o voluntariado das organizações, essas pessoas podem perceber que também são capazes de produzir novas oportunidades de ação. O site mostra, então, que é possível a cada um organizar suas próprias ações, chamar outras pessoas, fazendo algo em que acreditam. A ideia é, acima de tudo, incentivar uma postura proativa e mostrar que é possível agir de diversas maneiras (seja sozinho, em grupo, com ou sem apoio de instituições).

Por esse motivo, por se tratar de uma rede diferenciada, se comparada relação as outras sete existentes no contexto brasileiro, e por privilegiar a configuração em rede, o Portal do Voluntário foi escolhido como estudo de caso.

Pretende-se, portanto, analisar como esses indivíduos reunidos em rede – uma vez que o conceito de ser voluntário já pressupõe uma rede de pessoas engajadas pelo mesmo ideal – pode se beneficiar de uma segunda rede, a rede virtual ou tecnológica. A tecnologia pode servir de instrumento para um novo tipo de comunicação a ser feita – uma comunicação que privilegie o conceito de comunidade –, uma nova fonte de informação e interação, capaz de gerar mudanças comportamentais a partir da divulgação de notícias não abordadas pela mídia tradicional.

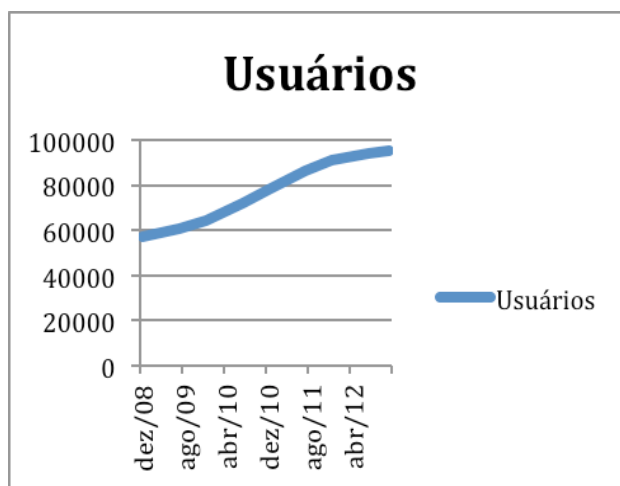
Partindo da premissa que o portal foi idealizado num contexto de utilização de novos aparatos tecnológicos para promover maior inclusão e como modelo alternativo à comunicação feita, até então, baseando-se na motivação por ações reais, Bruno Ayres (2003, p.47), criador do Portal do Voluntário, destaca a intrínseca relação entre confiança, normas e redes presentes na ação voluntária: “Confiança, redes e normas estão presentes em redes de cooperação voluntária, expressando e resultando no fortalecimento do capital social nas mesmas”.

A importância da existência de iniciativas que visem integrar as novas tecnologias da informação e comunicação à transformação social pode ser aferida pela centralidade que o mundo online ocupa na contemporaneidade. Segundo pesquisa da ComScore realizada em julho de 2012, a cada dia 500 mil pessoas entram pela primeira vez na

²⁸ Marianna Taborda concedeu entrevista especialmente para essa pesquisa, no dia 15 de novembro de 2012.

Internet e para 70% das pessoas entrevistadas a rede é indispensável para suas vidas²⁹

Segundo as médias de acesso do Portal do Voluntário, a partir da nova versão³⁰, o número de usuários cadastrados praticamente dobrou em apenas quatro anos. Em dezembro de 2008 eram 56.602 inscritos e, atualmente, tem 94.982 usuários cadastrados, como mostra o gráfico a seguir.



Média de novos usuários cadastrados entre dezembro de 2008 e novembro de 2012 (anexo 9)³¹

Considerando que o Portal do Voluntário foi alvo de poucos artigos durante o período – apenas cinco – pode-se atribuir esse aumento de popularidade aos próprios usuários. A comunicação boca-a-boca, típica da constituição em comunidade e, de certo modo, base também para a construção do que hoje é chamada rede *peer to peer* (par a par ou pessoa para pessoa) foi, portanto, a maior estratégia comunicacional usada para divulgar a ferramenta.

Outra razão para a criação do portal e para seu sucesso, apesar de poucas estratégias de divulgação, é, como já mostramos, a pouca oferta de vagas de voluntariado em relação à quantidade de mão de obra disponível. Como os sites até então só se concentravam em divulgar e permitir a conexão entre instituições e voluntariados, essa demanda não era suprida uma vez que mais vagas não eram criadas.

²⁹ Pesquisa realizada em outubro de 2011 e disponível em http://www.comscore.com/por/Insights/Press_Releases/2011/9/comScore_Releases_Report_The_Rise_of_Social_Networking_in_Latin_America

³⁰ A nova versão foi iniciada em 2008. De 2004 até 2008, era usada uma antiga versão em parceria com a IBM, sendo os dados de acesso controlados por essa, não estando disponíveis para consulta.

³¹ Fonte: (Portal do Voluntário, www.portaldovoluntario.v2v.net)

É valioso estimular o protagonismo dos indivíduos para que eles se engajem como voluntários de forma autônoma, pois existe uma discrepância entre o número de pessoas dispostas a atuarem como voluntárias (cerca de 53 milhões, no Brasil) e a quantidade de organizações para recebê-las (280 mil, aproximadamente). (AYRES, 2003, p.9)

O Portal do Voluntário se institui, como pode ser observado, como espaço de influencia virtual para mobilização real. Ali, os próprios integrantes podem oferecer e procurar oportunidades de trabalho voluntário, ao mesmo tempo em que podem fazer doações, sob a forma de *posts*, além de discutirem suas temáticas sociais prediletas (meio ambiente, educação, saúde, esporte, consumo consciente, etc.), particularizarem seus públicos de interesse (infância, terceira idade, adulto e juventude) e disponibilizarem seus perfis como voluntários (habilidades, cidade de origem, etc.).

Em relação à questão da localidade há que se pensar no paradoxo que instaura com a construção do voluntariado a partir do mundo virtual: se por um lado a vizinhança era fator fundamental para gerar rede, agora é a rede quem gera ações em esfera local e reconstrói o conceito de vizinhança. Por outro lado, como expõe Taborda (2003, p. 56), no caso de redes sociais de voluntariado, esta perspectiva de vizinhança também deve ser estimulada de modo a tornar visíveis exemplos de ação que possam mobilizar outros voluntários é incentivar a adesão de mais pessoas.

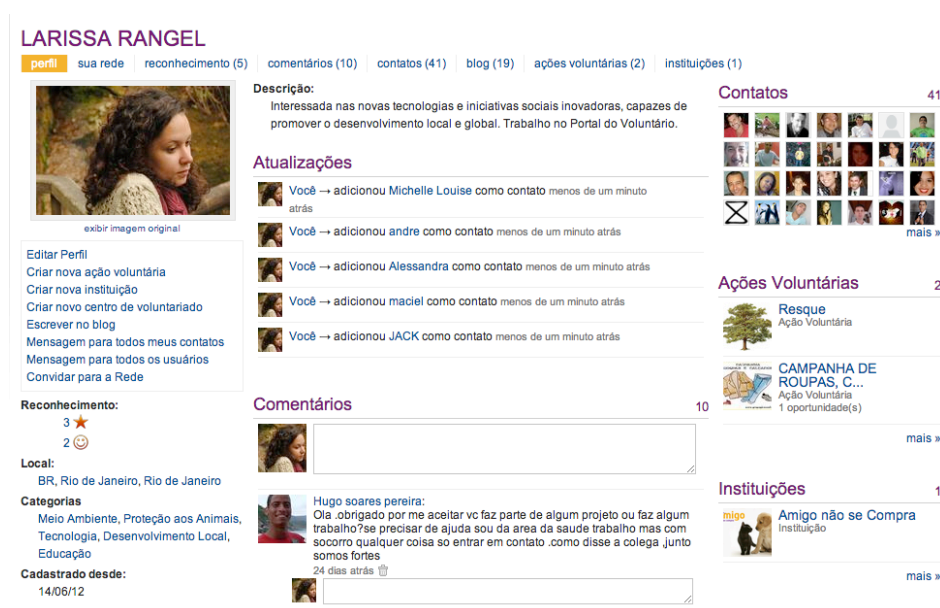
O propósito de privilegiar a relação entre os indivíduos, a organização de informações e a publicação de ações que possam acontecer efetivamente no portal foi programado de forma a construir uma rede de contatos, como o facebook sugere. Assim, há possibilidade de se postar blogs (blog pessoal a cada página); enviar mensagens e comentar fotos e os próprios posts; criar ações voluntárias e oportunidades de voluntariado/ doação para que outros usuários possam se inscrever; atribuir selo de reconhecimento pelo trabalho realizado no portal e sugerir páginas. Ou seja, privilegia-se a interação dos usuários que podem atuar no portal com suas ações cotidianas nas redes virtuais.

O sucesso do portal, a partir, do formato de rede social plena, é medido através de números. A média mensal de interação no último ano foi de 1200 comentários em perfis, 600 mensagens individuais e 25 *likes* (curtidas) em postagens de blog (matérias, em geral).

A lógica implantada é a mesma do facebook: as pessoas preferem se informar a partir de suas redes contatos – a divulgação de informação além de trazer mais confiança, traz também mais conforto –, mas é também um espaço de lazer e interação social. O portal pretende, portanto, estimular a troca de informações e a realização de ações

comunitárias, mas não procura indicá-las. Tendo em vista o caráter pessoal que atuação voluntária requer, é preciso considerar a importância da motivação e, dessa maneira, o voluntário cadastrado será responsável por indicar páginas aos seus amigos, por organizar suas ações voluntárias – participando ou criando-as – e divulgando informações em geral.

Na imagem a seguir (ver também anexo 1 ao final desse trabalho), é possível observar a organização da página do Portal do Voluntário. Essa imagem refere-se a primeira visualização logo após o usuário fazer o seu login.



Página Inicial Portal do Voluntário (anexo 8)

Observado o conteúdo da página, vemos que “sua rede”, na parte superior à esquerda, é um link para as atualizações da rede. Assim como o *feed* do facebook, ali aparecem as últimas atualizações de seus contatos: ações criadas, postagens de blogs, fotos. Ainda na parte superior, o item “reconhecimento” mostra todos os selos de reconhecimento que seus contatos deram ao usuário por seu trabalho; já os “comentários” contabiliza a quantidade de comentários publicados no perfil do usuário; “blog”, a quantidade de postagens de conteúdo (artigos) no blog; “ações voluntárias” refere-se ao total de ações de que o usuário participa – tendo ele a criado ou não; e “instituições” são as instituições de que participa (ou segue).

Como é possível observar, a configuração da página é intuitiva e construída de modo a que os contatos do usuário estejam mais visíveis – privilegiando o caráter de rede social – e, em seguida, as ações voluntárias e as instituições, já que esse é o maior objetivo do portal. No centro da página estão dispostas as informações do usuário porque a equipe

criadora acredita que seja ele o principal ator, já que é o responsável por criar ações e postar as matérias (também disponíveis na parte inferior da página, logo abaixo dos comentários).

Também pensando sobre a importância da comunicação boca-a-boca e, grosso modo, baseadas também em dispositivos de controle e vigilância, Marianna Taborda, observa que

A vigilância digital assume importância fundamental para a rede de voluntariado V2V, na medida em que serve de ferramenta para a recomendação de oportunidades de atuação voluntária, direcionadas a cada perfil. As indicações do sistema podem aproximar voluntários de outros voluntários (ou instituições) que se mobilizem por causas semelhantes. – como acontece com o facebook, google (TABORDA, 2003, p.12)

Ao longo de quatro anos de portal, a equipe criadora da tecnologia percebeu que as necessidades do setor de responsabilidade social de grandes empresas gerariam oportunidades de crescimento. Assim como a parceira IBM gostaria de aprimorar seu projeto de voluntariado corporativo com uma rede similar, outras empresas também demonstraram o mesmo interesse. Surgia, assim, a tecnologia v2v, que daria origem à nova versão do portal (a partir de 2008) e aos variados portais de voluntariado corporativo, como é o caso dos portais das lojas C&A, dos bancos Bradesco, Itaú Unibanco, HSBC, da indústria Pfizer e várias outras empresas.

Apesar de não ser o foco desse estudo, é importante explicar que o funcionamento desses portais é similar ao do voluntário, exceto pelo fato de que, no caso das instituições citadas anteriormente, se trata de uma rede virtual fechada para funcionários de uma empresa que desejam ser voluntários. Nesse caso, a rede é ainda mais delimitada: em primeiro lugar, há que haver funcionários conectados fisicamente por uma rede visível; em segundo lugar, há outra divisão que delimita ainda mais os participantes dessa rede (o fato de serem funcionários interessados na ação voluntária). E, finalmente, o fato de serem organizados por um setor específico de responsabilidade da empresa faz com que tenham maiores índices de participação e interação do que o próprio Portal do Voluntário.

A análise desses portais corporativos poderia se constituir num estudo sobre comunicação corporativa e o papel articulador da comunicação nas empresas: mais do que meras assessorias de imprensa, a comunicação vem adotando estratégias de inclusão de funcionários e de reconhecimento de imagem externamente.

O papel de um voluntário em um ambiente virtual não deve ser apenas o de mobilização virtual e nem apenas de articulador de ações locais. É possível agir mesmo

sem sair de casa, como mostram os exemplos a seguir. Algumas ferramentas desenvolvidas para a Internet foram feitas a partir de contribuição voluntária. É o caso do projeto Wikipédia, enciclopédia virtual feita a partir da contribuição coletiva, ou ainda de softwares com código aberto – nos quais programadores podem continuar a fazer melhorias. É a lógica do chamado *crowdsourcing* (produção coletiva) ou modelo *crowdfunding*.

Segundo Gurstein (2002), uma rede comunitária é um sistema de comunicação e informação baseado e localmente conduzido. Redes comunitárias, como praticado por milhares de projetos de TIC comunitárias em vários países, combinam o senso dos contextos geo-local e online com interações, que ocorre quando pessoas e organizações colaboram para resolver problemas e criar oportunidades, apoiadas por sistemas de TIC apropriados. Práticas que ajudam a prover tecnologias e estratégias sócio-técnicas para capacitar processos comunitários e atingir objetivos comuns.

O voluntariado virtual representa realizar ações livres mas planejada, argumenta Gurstein em 2002. Voluntários virtuais tendem a usar e-mails se para comunicar com outras organizações e replicar essa informação e conhecimento. Eles também podem desenvolver serviços online (como moderar discussões ou controlar um grupo ou site remotamente), conseguindo, assim, gerenciar a informação para suas organizações. Fazendo uso da natureza de ubiquidade da Internet, aprendem sobre oportunidades para colaboração virtual a partir de qualquer canto no mundo.

As ações dos usuários no portal são, portanto, coletivas e envolvem processos participativos e colaborativos apoiados em produção, apropriação e compartilhamento de conhecimento e saberes especializados, que orientam escolhas ideológicas, estratégias discursivas de contra-argumentação e táticas de intervenção na esfera pública.

Por meio de redes digitais de voluntariado, pessoas que querem ser voluntárias podem encontrar outras que precisam de apoio. Integrados entre si, indivíduos ganham ferramentas e autonomia para publicar ou buscar oportunidades de atuação voluntária, escrever relatos inspiradores de suas experiências, assim como divulgar as ações sociais da qual fazem parte.

E no Portal do Voluntário os usuários têm de trocar seus papéis – podem ser ao mesmo tempo líderes de ações e contribuintes para que outras aconteçam. Podem divulgar uma informação que consideram importante ou até mesmo estimular uma ação.

No entanto, há uma particularidade que envolve o voluntário virtual caso ele queira agir efetivamente na vida *real*. É preciso que haja, de fato, duas redes sociais: essa na

Internet, mas também a anterior – da sua realidade local. É preciso que ele saiba em que contexto está agindo divulgações ações consistentes.

Durante uma pesquisa realizada nos primeiros anos do portal, uma funcionária de IBM que conduzia um projeto de inclusão digital com jovens no Morro dos Macacos (Tijuca) afirmou:

“O voluntário precisa conhecer as regras da comunidade (...) Precisa conhecer a realidade antes, para ser parte dela.” O conhecimento adequado das peculiaridades de determinada causa ou das bases culturais de uma comunidade podem tornar estes relacionamentos mais colaborativos”.³²

Ser voluntário em um ambiente virtual requer, portanto, uma combinação de conhecimento do que se quer fazer: seja a partir de ações virtuais (divulgação de campanhas via web, doação em dinheiro, construção de sites, publicação de notícias) ou a partir de ações práticas na vida real (visita a alguma ONG, doação de material, etc.)

Bruno Ayres salienta que:

Nos depoimentos dos entrevistados, observa-se que a interação virtual deve ser complementada por encontros presenciais, com o intuito de humanizar o contato “frio” mediado pela rede (...). Estes encontros costumam reforçar os elos de confiança entre os participantes e tornam a interação mais propícia à comunicação e ao trabalho conjunto. (AYRES, 2003, p.100).

Quanto à informação além da distribuição da capacidade de gestão de voluntários por meio de aplicações de Internet, é preciso atentar para o conteúdo que circula e para a maneira como a informação é organizada e disponibilizada. A utilização da informação para promover a ação voluntária requer a criação de métodos e sistemas para coleta, o tratamento e a difusão de informação pertinente para mobilizar o indivíduo para a ação, principalmente por meio da interação com outros voluntários.

Pode-se considerar, assim, que a atividade voluntária realizada em contexto virtual pode ter as seguintes vantagens: em primeiro lugar, acessibilidade, com a superação das barreiras espaço tempo – proporcionadas pela própria tecnologia. Em seguida, a possibilidade de utilizar tempos não produtivos tanto no trabalho como na vida privada, o que também contribui para que a internet seja um aliado ao voluntariado. E em relação à própria lógica comunicacional, já foi mostrado como o portal consegue enviar uma informação em um contexto de maior organização. Portanto, a sua receptividade será mais

³² Entrevista concedida ao Portal do Voluntário, em 2011.

fácil e a seleção do que será realmente absorvido e compartilhado também. Em resumo, a informação é enviada com maior foco para seu grupo de interesse.

4.4 Estratégias de Comunicação nos Portais de voluntariado

A Internet enfrenta o problema do excesso de informação. A cada dia 200 milhões de posts são publicados no twitter e a cada segundo surge um novo blog.³³ Assim, a tendência da leitura de notícias e a maneira de se informar na web continua carregando, em grande maioria, certa herança do mundo analógico.

Os portais dos grandes grupos de comunicação, organizados pela lógica da separação de maneira orgânica dos conteúdos continuam sendo os mais acessados e as maiores fontes de notícia na web. Ao seu lado, aparecem os blogs, onde a informação também é mais organizada: já que os blogs tendem a ter um assunto definido dos conteúdos a serem postados. Paralelamente – e paradoxalmente –, porém, as redes sociais vêm, de certa forma, embaralhar essa lógica, uma vez que passam a ser também fontes de informação sem qualquer triagem: o *feed* de notícias do seu facebook, por exemplo, segue um algoritmo de visualizações de conteúdos de contato que não necessariamente correspondem àqueles que você escolheu.

A tendência nas redes sociais é ter uma informação mais confusa. No entanto, uma novidade vem surgindo nessas mesmas redes e que, grosso modo, se assemelha à lógica dos fóruns de discussão e ao portal do voluntário: os grupos. Esses grupos concentram contatos selecionados, que poderão debater assuntos de acordo com uma determinada divisão. De acordo com pesquisa realizada pela Google em 2010, o Facebook já tinha quantidade homóloga de grupos e de vídeos postados: quase 700 milhões.³⁴ Eles são responsáveis por selecionar o conteúdo que o usuário deseja ver, de acordo com seus contatos e com a temática.

O Portal, da mesma maneira, é uma forma de visibilizar além das notícias, as ações de pessoas e instituições que precisam de apoio – selecionando-as – e, ao mesmo tempo, uma forma a promover o encontro de demanda e oferta de voluntariado e doações. Dar visibilidade a quem está fornecendo a informação e fazendo com que ela chegue às pessoas certas é uma forma de apoiar os que já são voluntários e motivar quem não sabe como

³³ Dados fornecidos por pesquisa da ComScore, publicada em 2011 e disponível em <http://www.comscore.com/>

³⁴ Disponível em http://allfacebook.com/google-now-indexes-620-million-facebook-groups_b10520 Acessado em 15/11/2012

começar. Marianna Taborda, em entrevista, acrescenta: “A solidariedade entre pessoas é algo que sempre existiu nas sociedades e a tecnologia só vem facilitar essa comunicação ainda mais”³⁵

No que se refere à contribuição do portal para divulgar informações de fontes diferenciadas e cujas pautas não sejam apenas baseadas na maior audiência – como acontece nos grandes portais da web – o Portal do Voluntário procura transmitir informações não divulgadas pela mídia tradicional. Além dos assuntos relacionados à própria atividade voluntária e a iniciativas inovadoras, ele também divulga informações relativas às ONGS e às ações individuais realizadas. “As redes sociais são uma forma de “dar voz” às pessoas, sim, para que possam divulgar o que quiserem” (TABORDA, 2012, em entrevista).

Dessa forma, centrando-se no conceito de comunicação comunitária, estudado por Raquel Paiva e abordado em seu livro *Espírito Comum: Comunidade, Mídia e Globalismo* (2003), o Portal pode funcionar como uma espécie de jornal comunitário virtual, com a particularidade de que não se insere numa única plataforma, mas em múltiplas. Trata-se de várias realidades – ONGS, comunidades que podem se juntar em grupos nos portais e gerar discussões acerca de suas ações. Segundo a definição de Paiva, o portal é um exemplo de comunicação horizontal, ou seja, aquela em que o diálogo entre as pessoas torna exequível a participação e a cooperação.

Deve-se pensar, obviamente, que o papel de comunicação comunitária do Portal é, de certa forma, restrito uma vez que não possui contextualização local, apesar das possibilidades de ser uma ferramenta comunitária expandida, e porque a propagação de notícias é apenas uma de suas funções.

Ainda assim, mesmo tendo uma função dentre as várias possíveis enquanto integrador social, deve-se reforçar a sua para divulgação de notícias de outra natureza, sendo esse um dos objetivos de um veículo de comunicação comunitária:

No Brasil, o panorama é composto por poucos grupos que controlam todos os sistemas de informação e que são também vinculados a outros setores econômicos, além de manterem estreitas relações com o setor político. Há pouco menos de duas décadas despontou a comunicação alternativa com um crescimento e uma atuação vertiginosa e clandestina, principalmente no que se refere ao universo mais significativo e atuante: o das rádios comunitárias. (PAIVA, 2003, p4)

³⁵ Toda a entrevista com Marianna Taborda foi realizada especialmente para essa pesquisa, em novembro de 2012.

Ainda sobre a contribuição das novas mídias para as práticas sociais, Taborda defende que estas dão mais autonomia para as pessoas gerenciarem conteúdos e seus interesses como quiserem. Além da divulgação de conteúdo da feita pela grande mídia, os públicos de diferentes partes do mundo podem se organizar em ações sociais, agrupando em função de interesses sociais específicos, sem a necessidade de serem tutelados pelas instituições. Não que antes isso não pudesse ser feito, mas as novas mídias facilitam essa conexão e essa autonomia de auto-organização.

A globalização, responsável por trazer novas possibilidades de comunicação, produz também a pluralidade de informações desconexas. A questão que se coloca é a possibilidade de que esse superfluxo informacional produza algo mais do que o mero congestionamento noticioso. Porque ainda que haja uma perspectiva democrática – ainda assim discutível – é aceitável o entendimento de que a informação devora seus próprios conteúdos (PAIVA, 2003, p.45). A partir da reflexão de Baudrillard (1980), Paiva analisa o perigo do excesso informacional exposto pela Internet e demonstra que é preciso que haja alguma maneira de organizar essas informações com objetivos claramente delimitados e conteúdos inseridos nesse contexto.

Para que seja possível visualizar a importância dessas novas plataformas para a replicação da informação que não ganhou destaque na grande mídia e cujo fluxo funciona realmente como uma rede social – onde esses conteúdos são sugeridos pelos usuários aos outros usuários (uma espécie de comunicação boca-a-boca – mas que no contexto da web acaba ganhando caráter de *streaming*, bocas-a-bocas), segue um exemplo de notícia publicada no dia 20 de novembro de 2012:

“Quando um policial agride um cidadão, é o Estado quem está agredindo”

[Editar](#) | [Apagar](#) Postado há 20 horas por [Almanakut](#) | [0 Comentários](#) |



5 pessoas gostam disso - [gostar!](#)

Categorias: [Cidadania e Defesa de Direitos](#), [Responsabilidade Social](#), [Segurança](#)

Em entrevista exclusiva, ouvidor geral da PM comenta a atuação da polícia na periferia em São Paulo e cobra: “É preciso que as autoridades expliquem a letalidade da Rota”<http://www.spressosp.com.br/2012/07/quando-um-policial-agride-um-cidadao-e-o-estado-quem-esta-agredindo/>

Apesar de no veículo original – onde tal matéria foi publicada – nenhum comentário ter sido gerado, no portal do voluntário a mesma postagem ganhou cinco comentários, o que é um número expressivo já que o post não foi exibido na página inicial.

4.5 Sobre o conceito de comunidade nas novas tecnologias da comunicação

A globalização traz também o duelo citado no primeiro capítulo a respeito do individualismo versus comunitarismo. Ao mesmo tempo em que isola os indivíduos em seus computadores é também capaz por reconectá-los e levá-los a romper fronteiras reais a partir de uma mobilização iniciada no contexto virtual. Seria, então, nas palavras de Paiva uma espécie de planetarização, pelo final das fronteiras, que nesse mesmo século se ergueram demarcando povos e territórios. Discutir comunicação é, portanto, sob-relevar simultaneamente dois pontos: comunicação e comunidade (PAIVA, 2003, p.19) .

Propor um pensamento sobre a comunicação, hoje, revela a importância de se refletir sobre a comunicação comunitária, em suportes específicos como o jornal mural, alguns sistemas de TV e rádio. Apesar de serem dispositivos que atuam em termos mais locais do que o portal – inserido na teia mundial –, esses dois lugares comunicacionais podem ser percebidos como lugares de exercício de uma nova noção de informação, um novo pensamento a respeito da forma como as pessoas podem se informar. A visão da *mass society* precisa, segundo PAIVA (2003, p.22) pois ser alinhada a outras facetas capazes de compor a comunidade contemporânea.

É importante, quando se pensa no papel do voluntário no portal ou no usuário da rede social, considerar o peso do que se quer definir por “perfil”. Perfil remete às escolhas pessoais, a pertencimento tendo em vista a sua inserção em grupos, suas ações e reflexos, a noção de individualidade e coletividade (HALL, 2003). Em termos tecnológicos perfil, ou *profile* em inglês, significa pré-registro ou pré-ordenação. A previsão e ordenação dos perfis mostra-se efetiva não tanto pela sua precisão em antecipar o futuro, mas pelo fato de que remetem às escolhas e atitudes do indivíduo no presente.

Os desenvolvedores dessas novas plataformas tecnológicas que funcionam segundo a lógica da rede compreendem a importância do perfil e sua inserção em um contexto mais amplo, em uma comunidade ou coletividade. Ayres, enquanto criador do portal, completa que unir voluntários com perfis semelhantes, por meio de indicações do sistema, ou recomendar oportunidades de atuação voluntária, de acordo com o interesse de cada usuário, são estratégias capazes de estimular encontros na rede e, conseqüentemente, incentivar a cooperação. E a cooperação é que dá sentido à rede e em especial às redes de voluntariado. Além do mais, assim como sistemas de reputação, as recomendações ajudam a organizar o caos informativo, aonde os usuários nem sempre conseguem encontrar aquilo

que desperta seu interesse (AYRES,2003, p.67).

A sugestão dessa divisão em grupos e a própria sugestão de contatos e grupos para que os usuários participem é benéfica à própria rede. O argumento de que as massas sempre se mantêm fascinadas pelo meio, ao invés de promoverem uma leitura crítica das mensagens veiculadas não é válido, para Paiva.

Ao contrário do que comumente se pensa, a produção de mais e mais informação não acaba por conscientizar a massa: em vez de transformar a massa em energia, a informação sempre produz mais massa em função do resfriamento, da neutralização das mensagens (PAIVA,2003 p.24).

Voltando a questão da globalização como uma das razões da dicotomia entre excesso de informações e divisão das ações locais versus a inserção do indivíduo num contexto sem fronteiras físicas, pode-se supor que talvez esse indivíduo acione uma estrutura que permita se reconhecer e não ser pulverizado. Neste sentido, torna-se essencial entender o funcionamento da comunidade – tentar compreender as maneiras pelas quais se arquiteta a ideia de mundialização e como esse propósito concretiza-se no processo de globalização.

Como lembra Hall, entender a comunidade e a inserção do sujeito numa rede, requer retomar o conceito de identidade coletiva, para compreender as suas *relações intersubjetivas*, nas quais está calcado seu objetivo existencial (2003, p.36). E suas relações subjetivas podem, na atualidade, serem pautadas em contatos físicos ou virtuais que interagem – contatos físicos podem se expandir para a virtualidade e contatos virtuais podem virar contatos físicos. A identidade coletiva construída pode também ser feita através de novas mídias. E o incentivo a levar as propostas de ações para o mundo real traduz esse desejo de formar comunidades marcadas pelo localismo.

No portal, o usuário voluntário quer conectar o maior número de pessoas para que sua ação (proposta virtualmente, mas com objetivos de realização reais) tenha sucesso. Para isso, faz uso de estratégias como envio de mensagem para seus usuários, postagem de conteúdo – textos, fotos sobre ações já realizadas, vídeos -, comentário no perfil de seus contatos e até mesmo distribuição do chamado “selo de reconhecimento”, aumentando, assim, sua popularidade entre outros usuários.

O surgimento dum veículo comunitário, sob a perspectiva de Paiva, pode ter justificativas que vão desde a necessidade de promover a circulação de informações entre os membros de uma determinada comunidade, possibilitando vínculo mais estreito entre

eles, até a divulgação de propostas e reivindicações.

Hoje, é possível admitir que a presença de um veículo comunitário possa destinar-se até mesmo a substituir as frequentes reuniões e assembleias decisórias – e em se tratando da sociedade atual isso é fundamental, definitivo mesmo, em função a reduzida disponibilidade de tempo e dificuldade de deslocamento. (PAIVA, 2003, p. 153)

Um instrumento de comunicação comunitária supriria assim a necessidade de contatos frequentes e cumpriria a função primordial de circulação de informação. E num instrumento que já tem como função a interligação virtual, facilitando encontros, como é o caso de ferramentas online, esses papéis ganham dimensões ainda mais consideráveis, tornando-o instrumento ideal para a comunicação da comunidade.

Essa concepção para a criação de veículos de comunicação comunitária torna-se importante na configuração da sociedade contemporânea, porque traz discussões sobre um ponto até então fundamental ao tratar-se de comunidade – que é a exigência de pertencimento a um território determinado – uma vez que passa a ser considerada uma certa gradação do nomadismo que permeia a atualidade. Primeiro porque no conceito de comunidade tradicional estava implícita a existência de territorialidade, configuração hoje discutível em função da evolução dos sistemas de comunicação – que possibilita maior velocidade nos meios de transporte físicos e virtuais. (PAIVA, 2003, p. 162)

Dessa forma, graças às redes de informação, os indivíduos podem suprir a ausência de contato físico para discutir de ideias e trocar opiniões mesmo à distância. Há discussões em torno do conceito de comunidade e rede, e se indivíduos apenas conectados em rede virtual poderiam constituir uma comunidade. Mas, não se pode negar que no mundo virtual, em trocas comunicacionais feitas a distância e que rompe fronteiras espaço temporais, há a criação de comunidades, como no caso analisado dos portais de voluntários.

Estabelecem-se, portanto, relações independentes da proximidade e do contato físico, ao mesmo em que a facilidade de deslocamento e circulação produz um desvinculamento entre as pessoas, que passam a se relacionar por interesse (como acontece, por exemplo, nos fóruns de debate via redes de informação), mas sem comprometimento e com uma ética própria, em que se prioriza a vontade pessoal. O tempo de duração do contato está diretamente relacionado ao espaço temporal em que vigora o

interesse comum. Em resumo, é o que acontece, no nosso entendimento, com o portal estuado, que se configura como uma rede social onde os usuários ou indivíduos se reúnem sob o interesse comum: a causa do voluntariado.

Não se pode negar o impacto que as novas tecnologias trouxeram. Seja na maneira de reproduzir a informação, seja na transformação das práticas jornalísticas – que deve ser objeto de reflexão para o jornalista– seja a partir de sua contribuição social e capacidade de transformação, mesmo partindo de uma suposta virtualidade. Assim como Paiva acredita, a comunicação pode ser o espaço por meio do qual pode ser formada a esfera pública, vista como conjunto de cidadãos participantes, comprometidos com o veículo, a interatividade, a horizontalidade do discurso e atuando como sujeitos políticos. Nesse sentido, a comunicação por rede pode se construir no paradigma da nova democracia.

Uma democracia sem obrigatoriedade de centralização, não redutível da forma do Estado nacional e não mais redutível à forma de decisão. Talvez possa residir nessa perspectiva a possibilidade inventiva da tecnologia: o seu uso mais democrático (PAIVA, 2003, p. 131)

Retomando Castells, é possível argumentar que a identidade coletiva seria fonte de significado e experiências de um povo. Trata-se, assim, de um processo de construção de significado com base em um conjunto de atributos culturais inter-relacionados, o(s) qual(is) prevalece(m) sobre outras fontes de significado. “Cada tipo de processo de construção de identidade leva a um resultado distinto no que tange a constituição da sociedade”. (CASTELLS, 2000, p. 24).

Em resumo, o Portal é uma forma de visibilizar ações de pessoas e instituições que precisam de apoio, de maneira a promover o encontro de demanda e oferta de voluntariado e doações. Dar esta visibilidade a quem está fazendo algo é apoiar os que já participam e inspirar quem não sabe como começar. A solidariedade entre pessoas é algo que sempre existiu nas sociedades e a tecnologia só vem facilitar essa comunicação.

A ideia inicial e que permanece hoje é não ser um cadastro de voluntários estático e, sim, dinâmico, com perfis sociais mantidos pelas próprias pessoas. O nascimento do Orkut trouxe essa ideia de que o formato *Peer to Peer* (par a par ou pessoa a pessoa) funcionaria para as pessoas se articularem entre, si, de forma que o Portal represente uma rede de voluntariado e não um mural estático de voluntários ou oportunidades de voluntariado. Trata-se de trocas comunicacionais valiosas que vêm romper a lógica de

repassa de conteúdo das mídias tradicionais e, de certa forma, representa um novo tipo de veículo comunitário, expandido, mesmo sob certo aspecto contraditório.

5. CONCLUSÃO

Apesar de se configurar como uma plataforma inovadora, o Portal do Voluntário ainda tem um longo caminho de possibilidades pela frente e, de forma semelhante, ainda pode ser observado segundo ângulos variados do que os aplicados aqui nesse estudo.

Trata-se apenas de um exemplo de rede social especializada, ou vertical – segundo definição usada por Ayres (2003). A internet, como se pode observar na explosão de novos outros portais e redes sociais, pode ser usada pelos mais diversos grupos, das mais diversas formas e para os mais diversos fins.

Não se pode negar, porém, a importância dessa nova tecnologia para a organização social e consequente mobilização popular. O que se pretendia e que de certa forma foi alcançado era mostrar o potencial de transformação em termos de ações sociais e de novas formas de comunicação a partir das redes sociais e a importância de haver maior organização na web, seja a partir de portais ou sites especializados – ainda que seja formadas varias redes virtuais ou grupos de discussão para a que informação possa fluir de forma direta e sem muitos obstáculos, de forma a atingir o maior público interessado possível, sem obstáculos que impeçam sua profusão.

De maneira mais ampla, o presente trabalho também mostra a possibilidade de utilizar as novas tecnologias da comunicação para a ação social, de forma a integrar cada vez mais os indivíduos e permitir a atuação voluntária não mais dependente de outras organizações, mas mediada apenas pelo computador nos sentido de ser uma rede virtual, mas com atuação individualizada, tão valorizada pela lógica da comunicação *peer to peer* (par a par). A internet, por si só, se caracteriza como um espaço de produção individual mas de potencial de difusão em rede imensurável.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Livros, artigos e publicações

ACEVEDO, Manuel. **Volunteering in the Information Society**, 2005. Disponível em http://www.onlinevolunteering.org/resources/documents/Acevedo_Volunteering_in_the_Information_Society_20051.pdf Acessado em 20/10/2012

AYRES, Bruno Ricardo Costa. **Informação, Voluntariado e Redes Digitais**, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em <http://aev2011.cne-escutismo.pt/PDF/Voluntariado/INFORMA%C3%87%C3%83O%20VOLUNTARAIIDO%20REDES%20DIGITAIS.pdf> Acessado em 27/09/2012

BENJAMIN, Walter . **Obras escolhidas III: Charles Baudelaire um lírico no auge do capitalismo**. 3^a. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BESETTE, Guy. **Involving the Community: A guide to participatory development communication**, International Development Research Centre, 2004. Disponível em <http://www.southbound.com.my>

BOURDIEU, Pierre. **O Capital Social – notas provisórias**. In: CATANI, A. & NOGUEIRA, M. A (Orgs) *Escritos da educação*. Petrópolis: Vozes, 1998

BRUCKMAN, Ana. **A new perspective in Community and its implications for computer mediated communications systems**, CHI, pp 616-620, 2006

CASTELLS, Manuel. **Sociedade em Rede**. Tradução Klauss Brandini Gerhardt. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

COSTA, Rogério. **Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva**. In: *Interface - Comunic., Saúde, Educ.*, v.9, n.17, p.235-48, 2005.

CURRAN, Kevin; NICHOLS, Eric. **E-democracy**. *Journal of Information Technology Impact*. Vol. 4, No. 3, pp. 133-138, 2004

DIJK, Teun A. van. **Discurso e poder**. Hoffnagel, J. & Falco- ne, K. (orgs.) São Paulo: Contexto, 2010

FALEIROS, Eva Teresinha Silveira. **A criança e o adolescente: objetos sem valor no Brasil Colônia e no Império**. In: A arte de governar crianças: a história das políticas sociais, da legislação e da assistência à infância no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Universidade Santa Úrsula, 1995

FORTIM, Ivelise. **Alice no país do espelho: o MUD - o jogo e a realidade virtual baseados em texto**. São Paulo: Imaginario v.12 n.12, 2006

GRUZINSKY, Serge. **A passagem do século: 1408-1520: as origens da globalização**. São Paulo: Companhia da Letras, 1999.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Trad. Tomás Tadeu da Silva e Guacira Lopes Louro. Rio de Janeiro: DP&A, 2003

HUDSON, Mike. **Administrando Organizações do Terceiro Setor**. São Paulo: Makron Books, 1999.

KISNERMAN, Natálio. **Introdução ao trabalho social**. São Paulo: Editora Moraes, 1983.

LATOUR, Bruno. **Jamais fomos modernos**. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1994

MARTELETO, Regina Maria; DE OLIVEIRA E SILVA, Antonio Braz. **Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local**. Ci. Inf., Brasília, v. 33, n. 3, p.41-49, set./dez. 2004

NEGRINI, Márcio Zanetti; GHISLENI, Thais Stefanello. **Comunicação comunitária e Internet como ferramentas de inclusão social: o caso da Escola Estadual de Educação Básica Irmão José Otão**. In: Intercom - Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação da Região Sul – Passo Fundo – RS

OLDENBURG, Ray. **The Great Good Place: Cafés, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community**. New York: The Capo Press, 1997

PAIVA, Raquel. **O Espírito Comum - Comunidade, Mídia e Globalismo**. Petrópolis: Vozes, 2003

PEÑA, Ismael – **Voluntarios virtuales**, 2002. Disponível em www.uoc.edu

PILOTTI, Francisco e RIZZINI, Irene. **A arte de governar crianças: a história das políticas sociais, da legislação e da assistência à infância no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora Universidade Santa Úrsula, 1995.

RECUERO, Raquel. **A rede social na internet**, Porto Alegre: Editora Sulina, 2009.

TABORDA, Marianna **A projeção de interesses em redes sociais de voluntariado**, Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, 2007. Disponível em www.compos.org.br/e-compos Acessado em 10/11/2012

WELLMAN, Barry. **The Rise (and Possible Fall) of Networked Individualism**. In: Community Networks Online, London: Taylor & Francis, 2001

Sites acessados

Com Score: <http://www.comscoredataamine.com/>.

Portal do Voluntário: www.portaldovoluntario.v2v.net

Voluntários Online: www.voluntariosonline.org.br

Parceiros Voluntários: www.parceirosvoluntarios.org.br

Voluntariado: www.voluntariado.org.br

Planeta Voluntários: <http://www.planetavoluntarios.com.br/>

Ação Voluntária: <http://www.acaovoluntaria.org.br/> ,

Rio Voluntário: www.riovoluntario.org.br

Volunteer International: www.volunteerinternational.org

Online Volunteering: www.onlinevolunteering.org

Volunteer Match: www.volunteermatch.org

Idealist: <http://www.idealists.org/>

IBGE: <http://www.ibge.gov.br/home/>

Census (EUA): <http://www.census.gov/>

Mercy Corps: <http://www.mercycorps.org/topics/youth>

Portal de Notícias Extra: <http://extra.globo.com>

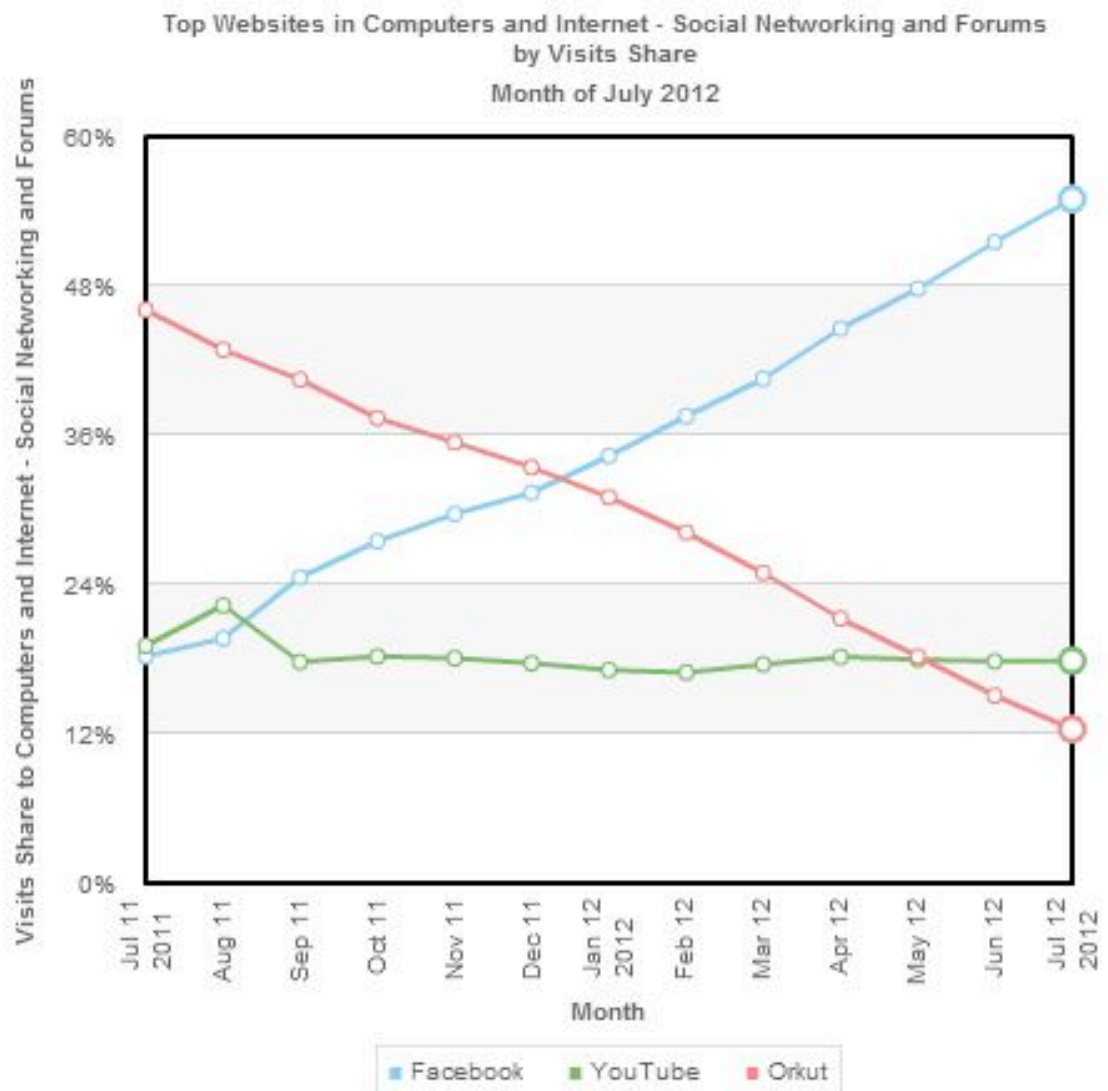
Faça Parte: <http://www.facaparte.org.br/>

Enciclopédia Wikipédia, em ingles: <http://en.wikipedia.org/>

Plataforma de compartilhamento de apresentações Slide Share : <http://www.slideshare.net/>

ANEXOS

1. Gráfico de crescimento no número de acessos das redes sociais, escala global. Fonte: ComScore



2. Lei do Voluntariado

Lei do Voluntariado, nº 9.608, de 18/02/98

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza ou instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade. Parágrafo único: O serviço voluntário não gera vínculo empregatício nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim.

Art. 2º - O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições do seu serviço.

Art. 3º - O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias. Parágrafo único: As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário

Art. 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º - Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 18 de fevereiro de 1998; 117 da Independência e 110 da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Paulo Paiva

3. Página Inicial Portal do Voluntário

4. Página de Ações Voluntárias do Portal do Voluntário

5. Página de Galeria de Voluntários – Portal do Voluntário

Olá, Larissa (seu Perfil) | Sua Rede: 90 | 5 | Admin | Sair

Novidades | FAQ | Acessibilidade

Portal do Voluntário

Home | Voluntários | Ações Voluntárias | Instituições | Centros de Voluntariado | Empresas

VOLUNTÁRIOS

Quer ser voluntário? Procure ações do seu interesse e participe!
Precisa de voluntários ou doações? Crie uma ação com oportunidades ou busque quem possa te ajudar!
Atenção: Os conteúdos postados na rede são de inteira responsabilidade dos usuários que os publicam. Por isso, fique atento para checar a integridade da pessoa com a qual mantiver contato! Qualquer dúvida, leia o Termo de uso.

Busca Avançada

Palavra-chave:

Estado:
















Categorias:

- ☐ Apoio à Gestão de Instituições
- ☐ Arte e Cultura
- ☐ Assistência Social
- ☐ Cidadania e Defesa de Direitos
- ☐ Consumo Sustentável

Buscar | limpar busca

Voluntários

94985

 Gabriela Padovani Bra... Hortolândia	 Bruno Sabará	 Erica São Paulo
 Ana Rio de Janeiro	 Fabiana Maria Guanabara	 Renata Rio de Janeiro
 sandra Belo Horizonte	 Bianca Paulina	 Washington São Paulo
 Michelle Louise Seropédica	 Marina São Paulo	 Jessyca São Paulo
 Keila Machado Rio de Janeiro	 Luciana São Paulo	 isabel São Paulo

6. Página de Instituições – Portal do Voluntário

Olá, Larissa (seu Perfil) | Sua Rede: 90 | 5 | Admin | Sair

Novidades | FAQ | Acessibilidade

Portal do Voluntário

Home | Voluntários | Ações Voluntárias | Instituições | Centros de Voluntariado | Empresas

INSTITUIÇÕES

Na rede VZV, instituições sem fins lucrativos podem divulgar seus projetos e conseguir apoio de outras pessoas, tanto de doações quanto de trabalho voluntário. Primeiro, o representante da organização deve cadastrar seu perfil pessoal e, em seguida, criar uma página para a instituição. Depois, basta publicar ações com oportunidades de colaboração! Assim, outros integrantes da rede poderão se inscrever e você poderá registrar resultados.
Atenção: Os conteúdos postados na rede são de inteira responsabilidade dos usuários que os publicam. Por isso, fique atento para checar a integridade da instituição com a qual mantiver contato! Instituições com fins lucrativos não são permitidas. Qualquer dúvida, leia o Termo de uso.

[Criar nova instituição](#)

Busca Avançada

Palavra-chave:

Categoria da Instituição:

Onde:

- ☒ Todos
- ☐ Em qualquer lugar
- ☐ Especificar:

Categorias:















- ☐ Apoio à Gestão de Instituições
- ☐ Arte e Cultura
- ☐ Assistência Social
- ☐ Cidadania e Defesa de Direitos
- ☐ Consumo Sustentável

Buscar | limpar busca

Instituições


234

Ordernar por:

 Instituto Global Atti... Instituição São Paulo	 CVPA-ASSOCIAÇÃO COMAN... Instituição Araquari	 ASSOCIAÇÃO TRANSFORMAR Instituição Ribeirão Preto
 Instituto Construir Instituição São Paulo	 Biblioteca Comunitári... Instituição Florianópolis	 CENTRO ANIL FREI DANI... Instituição São Luís
 ASSOCIAÇÃO MADRE PAULINA Instituição	 Associação Academia d... Instituição Alfredo Wagner	 Centro Social Caminho... Instituição Rio de Janeiro
 OSCIP ALIANÇA LUZ Instituição	 Núcleo ICA - Informaç... Instituição Rio de Janeiro	 FUNDAÇÃO HOSPITALAR S... Instituição Jaboticatubas
 INSTITUTO PEDRA VIVA Instituição	 Centro de Cidadania C... Instituição	 CEASHUEL Instituição Duque de Caxias

7. Página de uma ação Voluntária – Portal do Voluntário

TURMA DO NOEL
ação voluntária | voluntariado (3) | doação (2) | seguidores (38) | comentários (7) | blog (5) | fotos (45) | documentos (2) | instituições vinculadas (1)


exibir imagem original
6 pessoas gostam disso - gostar!

[Seguir](#)
[Editar](#)
[Inserir/Editar Resultados](#)
[Convidar para esta página](#)
[Gerenciar seguidores](#)
[Gerenciar Ações em Destaque](#)
[Mensagem para seguidores](#)
[Conteúdo inadequado? Denuncie](#)
[Apagar](#)

Tipo:
Ação Voluntária
Status:
Aberta
Lider:
Joedes
Quando:
De 16/12/2012 às 08:00
até 16/12/2012 às 14:00
Onde:
BR, São Paulo, Campinas, Rua Hléia 100
Criado em:
31/10/12
Categorias
Infância, Arte e Cultura, Assistência Social
[Compartilhar](#)

Informações Gerais
Descrição:
O Natal se aproxima. A maioria de nós, nessa época costuma avaliar as coisas que aconteceram durante o ano em nossas vidas...
[ver informações gerais](#)
Para colaborar com esta ação, inscreva-se em uma ou mais oportunidades abaixo.

Oportunidades de Voluntariado 3
Monitor de Criança | [inscreva-se!](#) [+/- info]
Voluntários cadastrados: 31 voluntário(s)
Carreta do Papai Noel | [inscreva-se!](#) [+/- info]
Voluntários cadastrados: 1 voluntário(s)
1 oportunidade(s) já realizada(s) ou pendente(s), ver todas.
[nova oportunidade de voluntariado](#) | [mais »](#)

Oportunidades de Doação 2
Atrações para Festa | [inscreva-se!](#) [+/- info]
Voluntários cadastrados: 0 voluntário(s)
1 oportunidade(s) já realizada(s) ou pendente(s), ver todas.
[nova oportunidade de doação](#) | [mais »](#)

Atualizações
Gabriela Padovani Brambilla → está seguindo Turma do Noel 13 minutos atrás
Bruno → está seguindo Turma do Noel 3 horas atrás
ICSE → está seguindo Turma do Noel 15 horas atrás

Seguidores 38
Joedes
Campinas
Lider
Alini
Campinas
Seguidor
Adriana
Campinas
Seguidor
Aldo
Campinas
Seguidor
Aline
Campinas
Seguidor
[mais »](#)

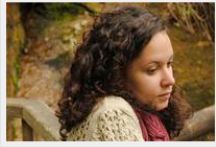
Fotos 45
[adicionar foto](#) | [mais »](#)

Documentos 2
Termo Voluntário Maior
10/11/2012
Termo Voluntário Menor
10/11/2012
[adicionar documento](#) | [mais »](#)

Instituições Vinculadas 1

8. Perfil de um voluntário

LARISSA RANGEL
perfil | sua rede | reconhecimento (5) | comentários (10) | contatos (41) | blog (19) | ações voluntárias (2) | instituições (1)


exibir imagem original

[Editar Perfil](#)
[Criar nova ação voluntária](#)
[Criar nova instituição](#)
[Criar novo centro de voluntariado](#)
[Escrever no blog](#)
[Mensagem para todos meus contatos](#)
[Mensagem para todos os usuários](#)
[Convidar para a Rede](#)

Reconhecimento:
3 ★
2 😊
Local:
BR, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro
Categorias
Meio Ambiente, Proteção aos Animais, Tecnologia, Desenvolvimento Local, Educação
Cadastrado desde:
14/06/12

Descrição:
Interessada nas novas tecnologias e iniciativas sociais inovadoras, capazes de promover o desenvolvimento local e global. Trabalho no Portal do Voluntário.

Atualizações
Você → adicionou Michelle Louise como contato menos de um minuto atrás
Você → adicionou andre como contato menos de um minuto atrás
Você → adicionou Alessandra como contato menos de um minuto atrás
Você → adicionou maciel como contato menos de um minuto atrás
Você → adicionou JACK como contato menos de um minuto atrás

Comentários 10
Hugo soares pereira:
Ola .obrigado por me aceitar vc faz parte de algum projeto ou faz algum trabalho?se precisar de ajuda sou da area da saude trabalho mas com socorro qualquer coisa so entrar em contato .como disse a colega junto somos fortes
24 dias atrás

Contatos 41
[mais »](#)

Ações Voluntárias 2
Resque
Ação Voluntária
CAMPANHA DE ROUPAS, C...
Ação Voluntária
1 oportunidade(s)
[mais »](#)

Instituições 1
migo
Amigo não se Compra
Instituição
[mais »](#)

9. Média de usuários cadastrados no Portal do Voluntário (dezembro 2010/ dezembro 2012)

